

Kenttäpalvelua

Saapuvan matkustajan lentokenttäpalvelun kehittäminen

Kenttäpalvelua - Saapuvan matkustajan lentokenttäpalvelun kehittäminen

Aalto-Yliopiston Taiteiden ja Suunnittelun korkeakoulu

Teollisen muotoilun koulutusohjelma

Hämeentie 135 C, Helsinki

PL 31000

00076 AALTO

Tekijä:

Maria Jaatinen

maria.jaatinen@aalto.fi

+358 40 7631 266

Tilaaja:

Finavia Oyj

Johanna Metsälä

Lentäjäntie 3

PL 50

01531 Vantaa

johanna.metsala@finavia.fi

Ohjaaja:

Simo Puintila

Taiteen kandidaatin opinnäytteen tiivistelmä

Tekijä	Maria Jaatinen
Työn nimi	Kenttäpalvelua - Saapuvan matkustajan lentokenttäpalvelun kehittäminen
Laitos	Muotoilun laitos
Koulutusohjelma	Teollinen muotoilu
Vuosi	2013
Sivumäärä	62
Kieli	Suomi

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä tehtiin selvitys palvelun kulusta Helsinki-Vantaan lentokentällä saapuvan matkustajan näkökulmasta ja kartoitettiin muilla kansainvälisillä lentokentillä tarjottavia palveluita. Työssä tutkittiin saapuvien matkustajien tarpeita lentokenttäpalvelun suhteen ja kartoitettiin palvelun puutteita ja ongelmia.

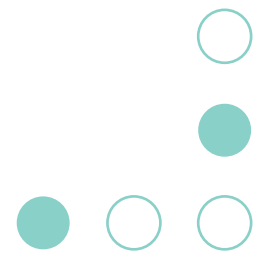
Aineistonkeruu painottui käyttäjä tutkimukseen, jota tehtiin tarkkailemalla ja kyselyn sekä lyhyiden haastattelujen avulla. Kerätyn tiedon avulla määriteltiin palvelun ongelmakohdat ja käyttäjien erityistarpeet. Näiden pohjalta ideointiin, miten palvelua voitaisiin kehittää.

Keskeisin tulos on ohjeellinen selostus siitä, minkälaisia tekijöitä lentokenttäpalvelun suunnittelussa tulisi ottaa huomioon, jotta se olisi käyttäjän näkökulmasta johdonmukainen ja selkeä. Ohjeessa käsiteltäviä teemoja ovat ilme ja sisustus, opasteet sekä tilankäytön ohjaaminen.

Olenneisimpia päätelmiä ovat, että lentoaseman ilme saadaan pidettyä selkeänä ja johdonmukaisena, kun suunniteltujen sisustusratkaisujen ylläpitoon sitoudutaan ja uudistuksia tehdään brändilähtöisesti ja vanhaa ilmettä kunnioittaen. Opasteet voidaan tehdä helpommin luettaviksi jäsentämällä esitettävä tieto eri luokkiin, jolloin matkustaja voi rajata tarkastelun vain häntä koskevan tietoluokan sisään. Tilankäyttöä taas on helpompi suunnitella tarkoituksenmukaisesti, kun suunnittelija tiedostaa kunkin alueen roolit ja huomioi käyttäjien tarpeet näiden sijoittelussa. Käyttäjiä voidaan myös ohjata halutunlaiseen tilankäyttöön rajaamalla esimerkiksi kulkuväylät ja oleskelualueet ympäristöstä.

Avainsanat	lentokenttä, palvelumuotoilu, käyttäjä tutkimus, tilankäyttö, opasteet, julkisen tilan sisustus
-------------------	---

•		
•	Johdanto	
•	Aiheen valinta ja rajaus	6
•	Tavoitteet	6
•	Kysymyksenasettelu ja tiedonhankintamenetelmät	6
•		
•	Palvelun nykytila	
•	Helsinki-Vantaan lentokenttä	8
•	Saapuvan matkustajan lentoasemapalvelut Helsinki-Vantaalla	10
•		
•	Benchmark	
•	Saapuvan matkustajan lentokenttäpalvelut maailmalla	15
•		
•	Tutkimus	
•	Käyttäjätutkimus	19
•	Kerätyn tiedon käsittely	24
•		
•	Ideointi	
•	Kehitysideat	29
•		
•	Välikritiikki	
•	Uusi suunta työlle	42
•		
•	Suunnitteluohje	
•	Suunnittelua ohjaavat teemat	44
•	Ilme ja sisustus	44
•	Opasteet	47
•	Tilankäytön ohjaaminen	50
•		
•	Itsearviointi	57
•		
•	Liitteet	59
•	Lähteet	60
•		



Johdanto

Aiheen valinta ja raja

Idea lentokenttäpalveluiden kehittämiseen liittyvästä opinnäytetyöstä lähti kehittymään eräällä luennolla, jolla luennoitsija esitteli näkemyksensä tulevaisuuden lentokentästä. Hän keskittyi esityksessään lähinnä koneen lähtöä odotaville matkustajille tarjottaviin oheispalveluihin lähtöporttialueella. Aloinkin pohtia, että myös lentokentän ydinpalvelua lähtöselvityksineen ja turvatarkastuksineen voitaisiin varmasti kehittää monella tavalla.

Otin yhteyttä Finaviaan, joka hallinnoi suurinta osaa Suomen lentokentistä, ja kysyin, voisinko tehdä opinnäytetyöni yhteistyössä sen kanssa. Yhdessä palvelunkehityspäällikkö Johanna Metsälän kanssa rajasimme opinnäytetyöaiheeni saapuvalle matkustajalle tarjottavien palveluiden kehittämiseen siten, että tarkastelisin palvelua siitä hetkestä lähtien, kun matkustaja saapuu lentokoneesta terminaaliin.

Tavoitteet

Tavoitteena oli, että teen selvityksen nykyisestä palvelupolusta, muista olemassa olevista palveluista sekä käyttäjien tarpeista ja kehitän kerätyn tiedon pohjalta konsepteja palvelun laajentamiseksi tai olemassa olevien käytäntöjen parantamiseksi. Erityistä huomiota tuli kiinnittää siihen, miten eri tyyppisten matkustajien tarpeet eroavat toisistaan.

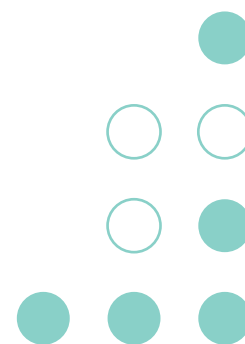
Työn lopputulokselle emme tässä vaiheessa asettaneet tarkkoja vaatimuksia. Ideointivaiheessa syntyineistä konseptiaihoista oli tarkoitus valita yksi, jota kehittäisin pidemmälle joko palvelu- tai tuotekonseptiksi. Vaikka Helsinki-Vantaan lentokenttä onkin työni keskeisin tutkimusympäristö, työn tulosten tulisi olla sovellettavissa mille tahansa lentokentälle. Tulokset oli tarkoitus raportoida lähinnä tekstin, kuvien ja kaavioiden avulla.

Kysymyksenasettelu ja tiedonhankintamenetelmät

Opinnäytetyössäni pyrin hakemaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Minkälaisille palveluille asiakkaila on tarvetta lentokoneen laskeutumisen jälkeen?
- Mitä ongelmia tai puutteita asiakkaan palvelukokemuksessa on?
- Mitä muutoksia lentoaseman palveluun voitaisiin tehdä näiden puutteiden korjaamiseksi?
- Mitä uusia palveluita lentoasema voisi tarjota matkustajille palvelukokemuksen parantamiseksi?

Vastausten hakemisessa sovellan palvelumuotoilun menetelmiä, kuten käyttäjäprofiileja ja palvelupolkukaavioita. Aineistonkeruussa pääpaino on käyttäjätutkimuksessa, jota teen havainnoimalla, kyselyn avulla sekä tekemällä lyhyitä haastatteluja lentoasemalla ja esimerkiksi lentoasemalta pois menevässä bussissa. Käyttäjätutkimuksen lisäksi kerään tietoa myös olemassa olevista eri lentokenttien tarjoamista palveluista sekä lentokentän toimintaan liittyvistä käytännön rajoitteista.



Palvelun nykytila

Finavia ja Helsinki-Vantaan lentokenttä

Finavia on valtion omistama osakeyhtiö, joka ylläpitää valtaosaa Suomen lentoasemista. Finavian vastuulla on lentoasemaverkoston toiminnan ylläpito, matkustajien ja matkatavaroiden tarkastaminen, kiitoteiden kunnossapito, lennonohjaus sekä työntekijöiden koulutus. Finavian toimintaa ylläpidetään asiakkailta saatavilla tuloilla. (*Finavia, a.*)

Helsinki-Vantaan lentokenttä on Suomen merkittävin kansainvälinen lentoasema ja Pohjois-Euroopan johtava kaukoliikennekenttä. Valtaosa kansainvälisestä reittiliikenteestä suuntautuu Eurooppaan. Euroopan ulkopuolisista maista vilkkaimmin liikennöidään Japaniin, Kiinaan, Thaimaahan ja Yhdysvaltoihin. Helsinki-Vantaan lentoasema on Pohjois-Euroopan merkittävimpiä vaihtokenttiä Aasian liikenteessä. (*Finavia, b; c; d.*)

Finavian palvelulupaus on “For smooth travelling”; yhtiön tavoitteena on ymmärtää asiakkaiden tarpeita entistä syvällisemmin, ja sen pohjalta kehittää palvelutarjontaa asiakaskokemusta parantavalla tavalla. Kansainvälisesti kilpailu lentoasemien välillä on kovaa, ja Helsinki-Vantaan lentoasema pyrkii erottautumaan ensiluokaisen palvelun ja suomalaisen identiteetin avulla. Suomalaisuutta pyritään tuomaan esille muun muassa lentoaseman sisustuksessa ja ilmapiirissä. (*Finavia, e.*)

Lentoasemarakenmus

Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajatilat ovat kokonaisuudessaan yhdessä rakennuksessa, joka on jaettu kahteen terminaaliin. Kummassakin terminaalissa on oma lähtöselvitysalueensa turvatarkastuksineen. Terminaalista toiseen kuljetaan yhdyskäytävää pitkin.

Toiminnot on lentoasemarakenmuksessa jaettu siten, että toisessa kerroksessa sijaitsevat lähtevien matkustajien tilat, kuten lähtöselvitys ja lähtöporttialue. Ensimmäinen kerros on saapuvien matkustajien käytössä, ja sieltä löytyvät

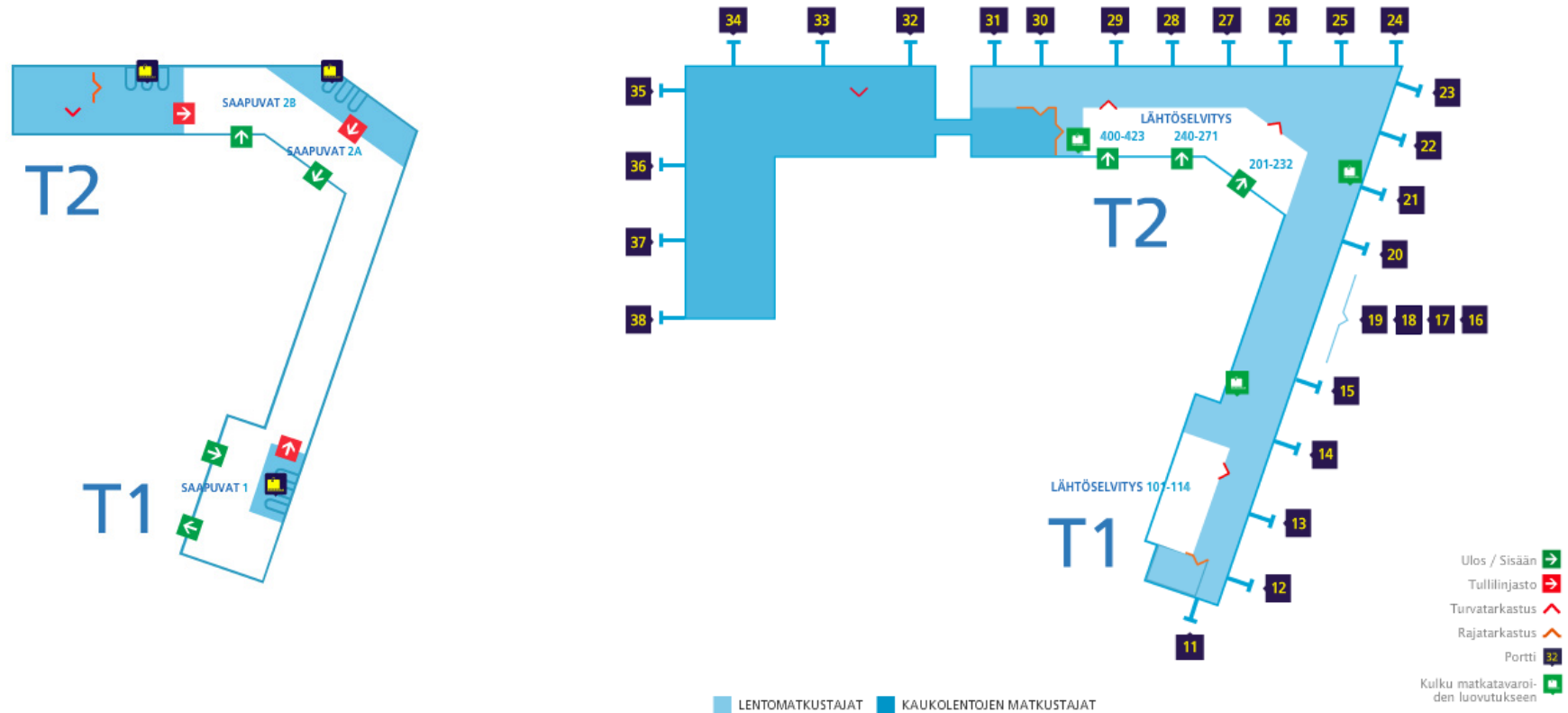
matkatavarannoutoalueet sekä tuloaula. Saapuville lennoille ei ole erikseen omia portteja, vaan lennoilta saapuvat matkustajat tulevat terminaalin lähtöporttialueelle.

Ohessa olen selittänyt joitakin eri tiloista käyttämiäni nimityksiä sekaannusten välttämiseksi (*Kuva 1*):

- Tuloaula - Lentoasemarakenmuksen ensimmäisessä kerroksessa sijaitseva tila, jonne matkustajat saapuvat tuloporteista. Tuloaula kuuluu lentokentän niin sanottuun land sideen, eli se on myös muille kuin matkustajille avoin tila. Tuloaula koostuu kunkin tuloportin edustalla olevasta tuloalueesta ja niitä yhdistävistä käytävistä.
- Tuloalue - Tuloaulan osa, joka on kunkin tuloportin edustalla.
- Tuloportti - Tuloaulaan aukeava portti, jonka kautta matkustajat poistuvat tullin kautta matkatavarannoutoalueilta (kuvassa nuoli punaisella pohjalla). Kullakin matkatavarannoutoalueella on oma tuloporttinsa. Tuloportti on raja kulunvalvotun air siden ja julkisen land siden välillä, ja siitä voi kulkea vain yhteen suuntaan.
- Matkatavarannoutoalue - Alue, josta matkustajat noutavat lentokoneen ruumassa olleet matkatavaransa. Matkatavarannoutoalueita on kolme: 1, 2A ja 2B. Tila sisältää liukuhihnat, joille matkatavarat toimitetaan, ja lisäksi alueesta riippuen muita yksittäisiä palveluita.
- Lähtöporttialue - Toisessa kerroksessa sijaitseva kulunvalvottu alue, jossa turvatarkastuksen läpi menneet matkustajat odottavat koneen lähtöä.

- o Kaukolentojen lähtöporttialue - Terminaalin 2 päädyssä sijaitseva lähtöporttialue, jonne kuljetaan passintarkastuksen kautta. Myös koneesta kaukolentojen lähtöporttialueelle saapuneet matkustajat kulkevat passintarkastuksen läpi ennen matkatavarannoutoalueelle siirtymistä. Kaukolentojen matkatavarannoutoalue on 2B.

Kuva 1: Helsinki-Vantaan lentokentän matkustajatilat. Vasemmalla saapuvien ja oikealla lähtevien kerros. (Lähde: Finavia)



Saapuvan matkustajan lentoasemapalvelut Helsinki-Vantaalla

Aloitin tutkimisen lentokentällä tekemällä yksityiskohtaisen kartoituksen siitä, miten palvelu etenee matkustajan saapuessa kentälle. Keräämäni tiedon kokosin saapuvan matkustajan lentokenttäpalvelua kuvaavaan palvelupolku-kaavioon. (Kuva 2.)

Saapuminen

Matkustaja saapuu lentokoneesta terminaalin portille joko suoraan koneesta siltaa pitkin tai bussikuljetuksella kauempaa kentältä. Saapuville lennoille ei ole omia erillisiä portteja, vaan matkustajat tulevat koneesta terminaalin lähtö-porteille. Schengen-maista ja Suomesta saapuvat matkustajat kulkevat matkatavaroiden noutoalueille lähtöporttialueen läpi ja voivat halutessaan lähtevän matkustajan tapaan asioida kahviloissa ja tax free -kaupoissa.

Matkatavaroiden noutoalueita on kolme: 1, 2A ja 2B. Saapumisportilla on näyttö, joka kertoo, miltä alueelta lennolla olleiden matkatavarat ovat noudettavissa, ja osoittaa oikean suunnan. Lisäksi terminaalissa on runsaasti suurikokoisia kylttejä, jotka opastavat matkatavaroiden noutoalueille. Siellä täällä on myös näyttöjä, joissa näkyy lista kaikista saapuneista lennoista ja matkatavaroiden noutopaikka.

Kaukolennoilta saapuvat matkustajat kulkevat lennosta riippuen joko kaukolentojen lähtöporttialueen läpi tai heidät ohjataan suoraan portilta terminaalin laitaa kulkevaan lasiseinäiseen käytävään. Matkustajat ohjataan rajalle passintarkastukseen, josta on suora yhteys 2B-matkatavarannoutoalueelle.

Jatkolennot

Jatkolennoille menevien matkustajien ei tarvitse noutaa matkatavaroitaan, vaan he jäävät lähtöporttialueelle odottamaan seuraavaa lentoaan. Kaukolen-

noilta saapuvat matkustajat siirtyvät lähtöporttialueelle turva- ja passintarkastuksen kautta.

Matkatavaroiden nouto

Matkatavarat saapuvat noutoalueelle liukuhihnoja pitkin, joilta kukin matkustaja poimii omat laukkunsa. Hihnojen yläpuolelle kattoon on kiinnitetty näytöt, joissa kerrotaan, minkä lennon tavarat kullakin hihnalla liikkuvat. Liukuhihnan reunoille lattiaan on tarroilla merkitty viiva, jonka takana laukkujaan odottavien matkustajien toivotaan seisovan, jotta hihnan vieressä olisi riittävästi tilaa nostaa laukkuja hihnalta.

Noutoalueella on matkustajien vapaasti käyttöön otettavissa matkatavaroiden kuljettamiseen tarkoitettuja kärryjä. Alueella on matkatavaroita odottavia varten penkkejä sekä pieni lahjatavaraliike ja rahanvaihtopiste.

Tuloaula

Matkatavaroiden noutamisen jälkeen matkustajat siirtyvät tulin kautta tuloaulaan. Tuloaula on kaikille avoin tila, jonne saapuvia matkustajia voi tulla ottamaan vastaan. Aulassa onkin saapuvien lentojen tilan (arvioitu saapumisaika / laskeutumisaika / matkatavaroiden nouto) sekä matkatavaroiden noutoalueen numeron kertova näyttö, jotta vastaanottajat osaavat odottaa saapuvia oikean oven luona. Matkatavara-alueelta tuloaulaan johtavat ovet on ympäröity aidoin, jotta vältettäisiin tungos ovien edessä.

Tuloaulassa on joitakin kahviloita ja pieniä kauppia sekä turisti-infopiste. Terminaalien 1 ja 2 välisessä käytävässä on autovuokraamoiden ja matkatoimistojen palvelupisteet.

Jatkoliikenneyhteydet

Taksi

Taksipisteet sijaitsevat heti kummankin terminaalin uloskäynnin edessä. Taksinkuljettajat nostavat matkatavarat autoon, ja matkatavarakärryt jätetään taksipisteen viereen, josta lentoasematyöntekijät keräävät ne ja kuljettavat takaisin matkatavara-alueille. Taksimatka lentoasemalta Helsingin keskustaan kestää noin puoli tuntia ja maksaa 45-50 euroa. Tuloaulatiloissa on lisäksi kolmen eri taksiyrityksen palvelupisteet, joista voi tilata erityistaksipalveluja, kiertoajeluja, tilausajoja ja kiinteähintaisia ryhmätakseja. (*Finavia, e.*) Taksit ovat ainoa ympäri vuorokauden liikennöivä kulkuväline niille, jotka eivät ole omalla autolla liikkeellä.

Finnair city bus

Terminaalin 2 uloskäyntiä lähimpänä olevalta pysäkillä liikennöi Finnairin bussi Helsingin keskustaan. Bussi liikennöi noin kahdenkymmenen minuutin välein, ja aikataulut ovat nähtävillä tuloaulassa olevalla näytöllä sekä itse pysäkillä. Terminaalien uloskäynneiltä on opasteet pysäkillä. Bussin alaosassa on tavaratila, jonne kuljettaja auttaa matkustajia nostamaan suuret matkatavarat. Bussimatka kestää noin puoli tuntia, ja maksaa 6,30 €. Liput ostetaan kuljettajalta, ja matkan voi maksaa luottokortilla tai käteisellä. (*Finnair 2012.*)

HKL:n bussit

Lentoasemalle ja sieltä pois liikennöi useita julkisen liikenteen busseja, joista numero 615 kulkee Rautatientorille. Lentoasemalta lähtevien bussien aikataulut ja lähtölaiturit kerrotaan tuloaulan aikataulunäytöltä sekä erikseen jokaisella pysäkillä. Kertalipun hinta on 4,50 €, ja sen voi ostaa joko pysäkillä olevasta automaatista tai kuljettajalta. Myös matkakorttiin ladattu arvo tai kausi kelpaa normaaliin tapaan. Lentoasemalta liikennöivien bussien keskiosassa on matkatavarateline, johon matkustajat voivat itse nostaa laukkujaan bussimatkan ajaksi.

Kaukoliikenteen bussit

Kaukoliikenteen bussit lähtevät terminaalin 2 edessä olevalta pysäkillä. Aikataulut kerrotaan tuloaulan aikataulunäytöllä sekä itse pysäkillä.

Hotellibussi

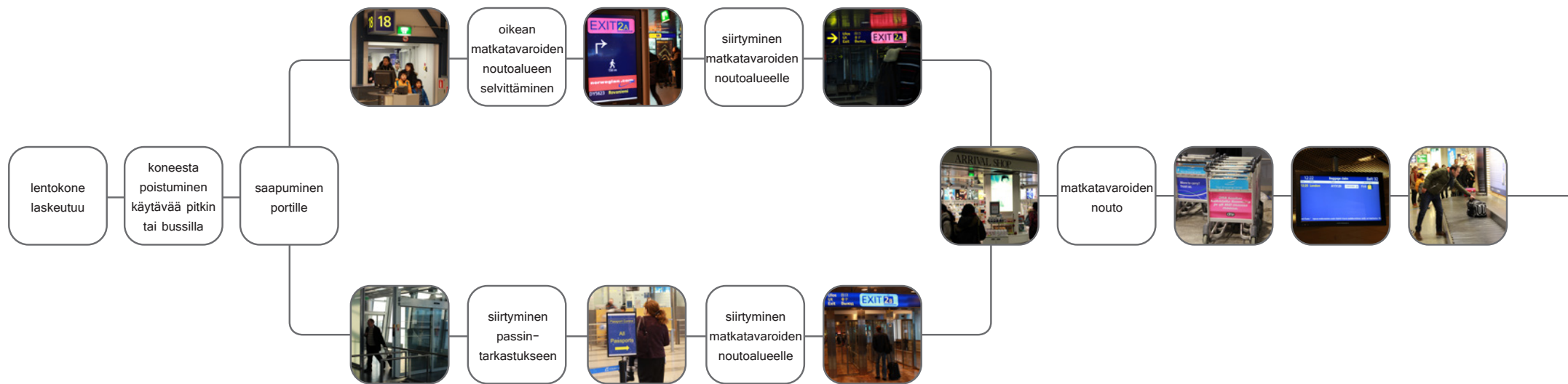
Kummankin terminaalin edestä liikennöi ilmainen bussi lähialueen hotelleihin. Aikataulut ovat saatavilla lentoaseman neuvonnasta. (*Finavia, f.*)

Oma auto

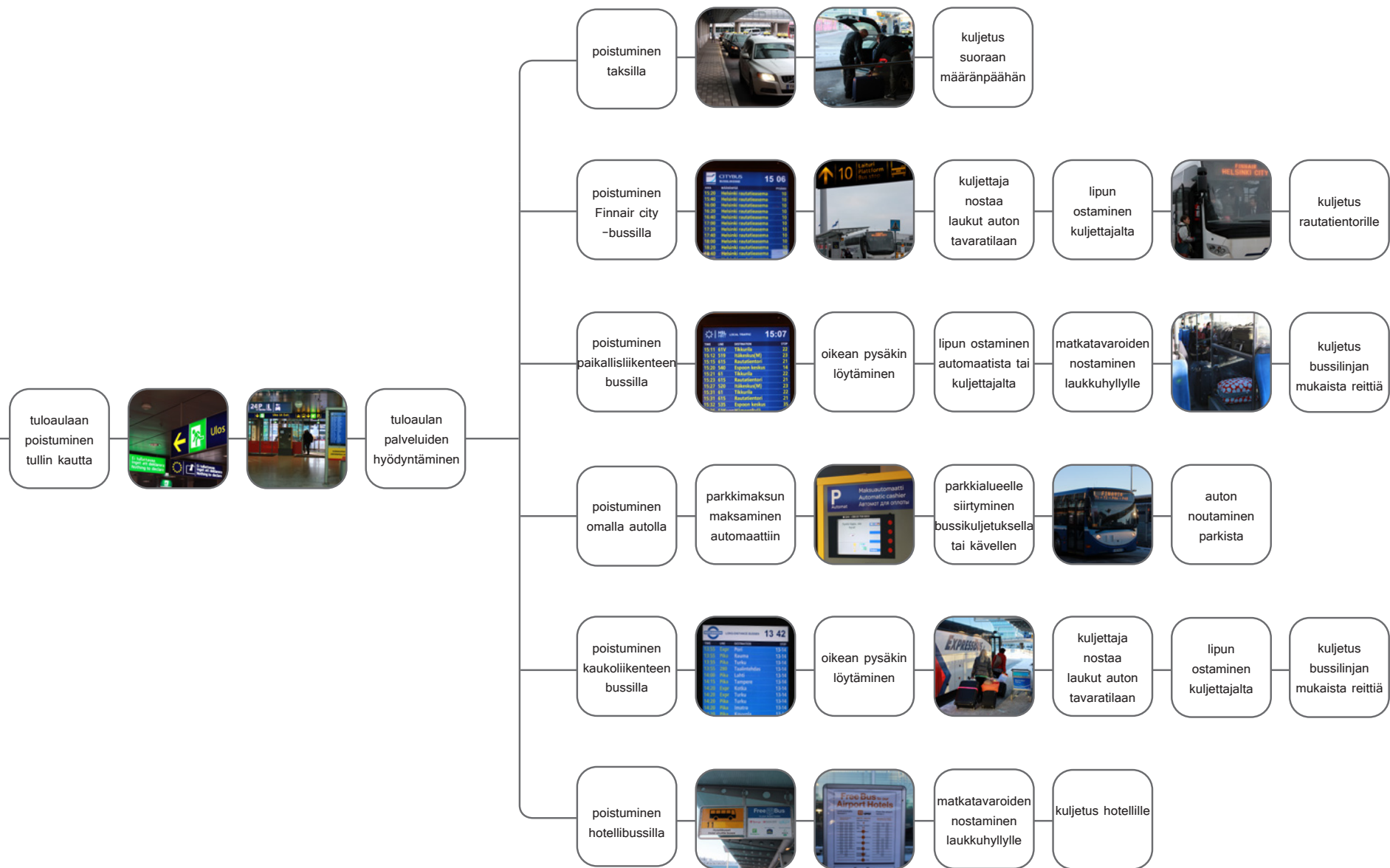
Helsinki-Vantaan lentokentältä on hyvät moottoritieyhteydet muualle Suomeen, sillä se sijaitsee kehä III:n varrella. Monet saapuvatkin lentokentälle omalla autolla. Pysäköintialueita on runsaasti lentoaseman läheisyydessä, ja niiden hinnat vaihtelevat sijainnin mukaan. Lennolta saapuessa pysäköinti maksetaan tuloaulassa pysäköintimaksuautomaattiin tai palvelupisteeseen. Terminaalien edustalta kulkee noin 15 minuutin välein ilmaisia busseja pysäköintialueille. (*Finavia, g.*)

Juna

Helsinki-Vantaan lentoasemalle avataan junayhteys kesällä 2015, kun Vantaan-kosken ja Tikkurilan rautatieasemat yhdistävä kehärata valmistuu. Juna-asema rakennetaan maan alle, ja sinne kuljetaan terminaalien 1 ja 2 välisestä yhdyskäytävästä. Junamatka lentoasemalta Tikkurilan kautta keskustaan tulee kestämään noin puoli tuntia. (*Liikennevirasto 2012.*)



Kuva 2: Palvelupolkukaavio saapuvan matkustajan palvelusta Helsinki-Vantaalla.





Benchmark

Saapuvan matkustajan lentokenttäpalvelut maailmalla

Tutustuin saapuville matkustajille tarjottaviin palveluihin maailman vilkkaimpiin kuuluvien Atlantan, Los Angelesin, Lontoon Heathrow’n, Tokyon Hanedan, Pariisin Charles De Gaullen sekä Hongkongin lentoasemien verkkosivuilla. Palvelutarjonta oli hyvin samankaltaista kaikilla lentoasemilla, vaikka käytännön toteutuksen eroja on ilman tarkempaa tietoa mahdoton arvioida. Palvelualttius ja työntekijöiden suuri määrä paistoivat Hongkongin lentoaseman palvelukuvauksista läpi, kun taas länsimaissa korostui pyrkimys etäohjeistukseen.

Vastaanotto

Lentoasemat tarjoavat eritasoisia vastaanottopalveluita, jotka ovat joko yleisessä käytössä tai erikseen varattavissa esimerkiksi ryhmiä tai yksin matkustavaa lasta varten. Esimerkiksi Hongkongin lentoasemalla kiertää tehtävään palkattuja ”lähettiläitä” neuvomassa, avustamassa ja toivottamassa saapuvat matkustajat tervetulleiksi (*Airport Authority Hong Kong, a*). Atlantan lentoasemalla saapuvia matkustajia avustamassa on vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka opastavat lentoasemalla asioinnissa ja neuvovat esimerkiksi jatkoliikenneyhteyksien löytämisessä (*City of Atlanta*).

Hongkongin lentokentältä on mahdollista varata myös henkilökohtainen vastaanottopalvelu, joka sisältää vastaanoton lentoportilla, kuljetuksen asemarakennuksessa ja kaikenlaisen avustuksen aina siihen asti, kun matkustaja poistuu lentoasemalta (*Airport Authority Hong Kong, b*). Myös Pariisin lentokentät tarjoavat erityisesti tapahtumien järjestäjille suunnattuja palveluita, joissa saapuvat matkustajat ohjataan tapahtumanjärjestäjän julisteiden ja bannerien avulla lentoportilta vastaanottotiskille, josta he saavat esitteitä, karttoja, aika-tilauksia ja muuta tapahtumaan liittyvää tietoa (*Aéroports de Paris, a*).

Heathrow’n lentokenttä tarjoaa yksinkertaisen ratkaisun vastaanottajien ja matkustajien avuksi: Asemalla on kyltein merkittyjä kohtaamispisteitä, joissa ihmiset voivat sopia tapaavansa. Selkeästi merkityt pisteet ovat helppoja määrittää erityisesti, jos lentoasema ei ole matkustajalle etukäteen tuttu. (*LHR Airports Limited, a*)

Automaattinen passintarkastus

Useilla lentokentillä on saapuvien matkustajien asioinnin nopeuttamiseksi käytössä automaattinen passintarkastus. Palvelua voivat käyttää ne matkustajat, joilla on sirullinen passi. Passintarkastuslaite lukee passin tiedot sirusta ja tunnistaa ihmisen joko kasvojentunnistusohjelman tai sormenjäljen avulla. (*Aéroports de Paris, b; LHR Airports Limited, b*.)

Matkatavaran kuljetus

Useimmilla lentoasemilla on matkatavaroiden kuljettamiseen tarkoitettuja kääreitä, jotka ovat matkustajien vapaassa käytössä matkatavaran siirtämiseen noutoalueelta. Esimerkiksi Hongkongin lentoasemalla matkustaja voi halutessaan myös ostaa tavarailleen kantopalvelun. Hongkongin lentoasemalta on myös mahdollista lähettää matkatavaransa hotellille tai kotiin tavarankuljetuspalvelun avulla. (*Airport Authority Hong Kong, c*.)

Matkailuinfo

Kaupunkiin saapuville turisteille tarjotaan lentoasemalla monenlaista tietoa, karttoja ja opasteita. Esimerkiksi Hongkongin lentoasemalla saapuvia matkustajia varten on monipuolisia infopisteitä, jotka esittelevät kaupunkia. Tarjolla on laajasti matkailukirjallisuutta ja esitteitä sekä videoita. (*Airport Authority Hong Kong, d*.)

Heathrow'n lentoasema on koonnut verkkosivuilleen kattavan tietopaketin ensimmäistä kertaa Isossa-Britanniassa vierailevia matkalaisia varten. Siinä esitellään maan käytännöt liikennesäännöistä tippeihin ja käytösnormit tervehdymisestä katsekontaktiin. (*LHR Airports Limited, c.*)

Liikenneyhteydet

Helppo ja sujuva vaihto ilma- ja maaliikenteen välillä on lentoaseman kilpailukyvyyn kannalta ensiarvoisen tärkeää. Esimerkiksi Pariisin Charles De Gaulle on tehokkaalla maaliikenneverkkoonsa yhdistäytymisellä onnistunut laajentamaan vaikutuspiiriään jopa valtiorajojen ulkopuolelle. (*Jarach 2005, s. 51-52.*)

Euroopan lentoasemat ovat tyypillisesti yhteydessä ympäröivien kaupunkien lähijunaverkostoon, ja joskus myös kaukojunat pysähtyvät lentoasemilla. Rautatieverkon ulottumattomissa olevilla lentoasemilla bussi- ja taksiliikenteen merkitys on suuri. Myös henkilöautoliikenne on lentoasemilla vilkasta, joten moottoritieyhteydet ja parkkitilat ovat tärkeitä. (*Rauhamaa ym. 2006, s. 14.*)

Online-palvelut

Lentoasemien verkkosivuilla on valtava määrä tietoa lennoista ja matkustamiseen liittyvistä säännöistä. Pariisin lentokenttien ajankohtaisasioita voi seurata myös Twitterissä, ja reaaliaikaista tietoa lennoista saa älypuhelinapplikaation avulla. Saapuvan matkustajan kannalta mielenkiintoisin palvelu on kuitenkin lentoasemien ylläpitämä Paris lifestyle -sivusto (*Kuva 3*). Sen avulla matkailija saa tietoa suosituista ravintoloista, näyttelyistä, kirjoista, musiikista ja elokuvista sekä pinnalla olevista trendeistä. (*Aéroports de Paris, c; d.*)

Pariisin lentoasema on ratkaissut myös kielimuuriongelman älypuhelinapplikaation avulla: Verkkosivuilta voi ladata kiinankielisen opasohjelman, jonka avulla matkustaja näkee lentoaikataulut sekä käytännön tietoa lentoasemasta. Ohjelman avulla pystyy myös kääntämään lentoaseman opastekyltit kiinaksi.

Lisäksi ohjelma antaa tietoa esimerkiksi lentoaseman kaupoista ja niiden tarjoksista. (*Aéroports de Paris, d.*)

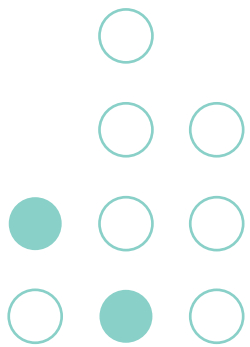
Heathrow'n lentokenttä on panostanut matkustajien etäohjeistukseen tekeillä verkkosivuilleen videon, joka opastaa saapuvaa matkustajaa. Videossa käydään läpi matka lentokoneesta passintarkastuksen, matkalaukkuhinnan ja tullin kautta pois lentoasemalta, ja kerrotaan esimerkiksi suuntakylteistä sekä sopivasta käyttäytymisestä. (*LHR Airports Limited, d*)

Muut oheispalvelut

David Jarach mainitsee kirjassaan *Airport marketing* (2005, s. 78) saapuvalla matkustajalle olennaisiksi palveluiksi apteekin, ravintolat, infopisteen, hotellipisteen, pankin, kukkakaupan ja autovuokraamon. Nämä löytyvätkin lähes poikkeuksetta jokaisen lentoaseman saapuvien lentojen aulatiloista. Lisäksi yleisiä palveluita ovat esimerkiksi erilliset valuutanvaihtopisteet.



Kuva 3: Pariisin lentokentät ylläpitävät turisteille suunnattua Paris lifestyle -sivustoa (Ruutukaappaus palvelusta. Lähde: Aéroports de Paris).



Tutkimus

Käyttäjätutkimus

Kysely

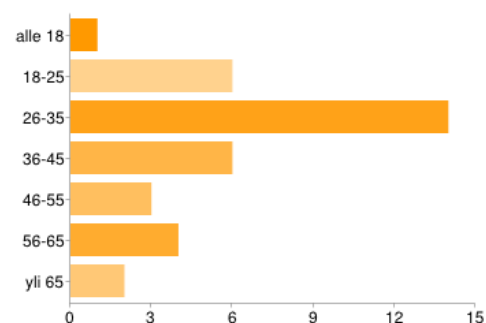
Toteutin Helsinki-Vantaan lentoasemalla saapuville matkustajille suunnatun kyselyn, jonka tarkoituksena oli kartoittaa erilaisia matkustajatyyppejä ja kerätä tietoa heidän tarpeistaan ja toiveistaan sekä kartoittaa puutteita lentoaseman palvelussa. Kyselyssä oli monivalintakysymyksiä ja kaksi avointa kenttää, joihin vastaaja sai kirjoittaa avoimesti kommentteja lentoasemapalvelun hyvistä ja huonoista puolista. Lomakkeen tein sekä suomeksi että englanniksi. (Liite 1.)

Keräsin vastauksia molempien terminaalien tuloauloissa ja niiden edustalla, bussipysäkeillä ja lentoasemalta rautatientorille kulkevassa bussissa. Jotta kynnys vastata ei olisi kovin korkea, tein kyselystä mahdollisimman lyhyen, mutta vastaajien löytäminen osoittautui silti melko haastavaksi.

Suurimmalla osalla saapuvista matkustajista on kova kiire pois lentokentältä. Erityisesti liikematkalaisilta vaikuttavat matkustajat kiiruhtivat tavallisesti terminaalista suoraan taksiin, enkä saanut heitä pysähtymään kuuntelemaan asiaani. Lisäksi kaukolennoilta ja lomalta saapuvat matkustajat olivat usein niin matkan uuvuttamia, etteivät jaksaneet vastata kyselyyni. Vastaajat eivät siksi ole keskimääräinen otos lentoaseman asiakkaista, vaan painottuvat todennäköisesti tietynlaiseen kyselyn kannalta helposti lähestyttävään matkustaja- ja ihmistyyppiin.

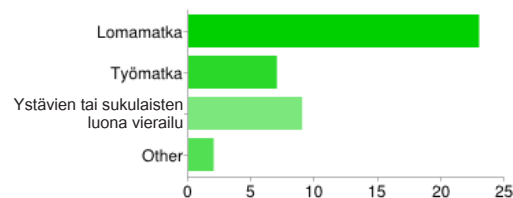
Vastauksia sain yhteensä 38 kappaletta. Vastaajista noin 60 % oli naisia, ja vastaajien iät jakautuivat 17 - 69 vuoden välille. Suurin osa vastaajista oli 26 - 35-vuotiaita (Kuva 4).

Noin 40 % vastaajista ilmoitti kotimaakseen Suomen. Seuraavaksi eniten vastauksia sain venäläisiltä (n. 20 %) ja kiinalaisilta (n. 10 %). Lopuista vastaajista noin puolet oli eurooppalaisia ja loput muista maista.



Kuva 4: Vastaajien ikäjakauma

Vastaajat olivat lentäneet Helsinki-Vantaalle tasaisesti eri puolilta maailmaa, eikä mikään maa tai kaupunki noussut vastauksissa merkittävästi yli muiden. Noin 60 % vastaajista oli lomamatkalla tai tulossa sellaiselta, neljäsosa kertoi matkan syyksi ystävien tai sukulaisten luona vierailun ja noin 20 % oli työmatkalla (Kuva 5).



Kuva 5: Matkan tarkoitus

Matkaa lentokentältä aikoi jatkaa julkisen liikenteen bussilla noin 40 % vastaajista. Seuraavaksi suosituimmat vaihtoehdot olivat Finnair City Bus sekä oma auto. Taksilla aikoi matkaansa jatkaa vain kaksi vastaajaa. Taksilla liikkujien pieni osuus johtuu siitä, että he poistuvat kentältä keskimäärin huomattavasti muita nopeammin, jolloin kyselyyn vastaamiseen ei ollut aikaa.

Matkustajatyyppejä hahmottelevassa kysymyksessä puolet vastaajista kertoi haluavansa suunnitella matkansa huolellisesti ja itse. Lähes yhtä moni suhtautui matkailuun hyvinkin rennosti, joko tien päällä suunnitellen tai seikkailuun heittäytyen. Pakettimatkailijaksi ei ilmoittautunut yksikään vastaaja. (Kuva 6.)

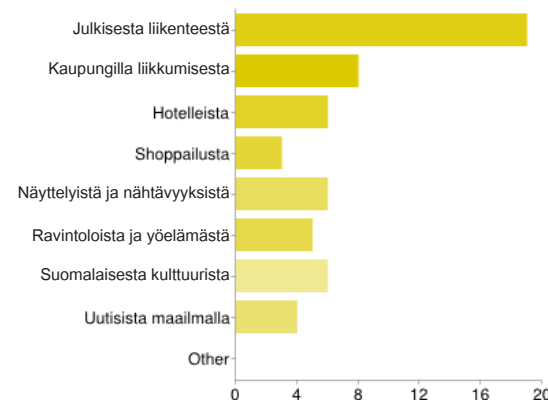


Kuva 6: "Minkälainen matkailija olet?"

Terminaalien opasteet ja kulkujärjestelyt saivat kyselyssä hyvää palautetta, sillä yli 70 % vastaajista oli sitä mieltä, että terminaalissa oli helppo löytää tiensä. Myös yleisenä kehityssuuntana ollut palveluiden automatisoiminen sai vastaajien siunauksen, sillä vain viidesosa piti ihmisten toimittamaa palvelua arvokkaampana kuin automatisoitua. Tervetulotunnelmassa lentokentällä olisi kyselyn mukaan parantamisen varaa, sillä vain 40 % vastaajista tunsivat itsensä tervetulleeksi Helsinkiin.

Tuloaulan oheispalveluista tarpeellisimpana pidettiin ravintolaa, jossa ruokailla halusi kolmasosa vastaajista. Moni halusi käyttää myös rahanvaihtopalveluita, pankkiautomaattia ja turisti-infoa. Helsinki-Vantaalla tällä hetkellä puuttuvaa matkatavaroiden kuljetuspalvelua olisi halunnut käyttää noin 20% vastaajista.

Tiedon tarjoamisessa matkustajille Helsinki-Vantaa ei yltänyt aivan huippuunsa, sillä 60 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei julkisesta liikenteestä ole riittävästi tietoa tarjolla. Noin neljäsosa vastaajista olisi myös halunnut enemmän tietoa Helsingissä liikkumisesta. Hotelleista, näyttelyistä ja nähtävyyksistä sekä suomalaisesta kulttuurista olisi kustakin halunnut lisää tietoa noin 20 % vastaajista. (Kuva 7.)



Kuva 7: "Lentokentän tulisi tarjota enemmän tietoa..."

Avoimissa vastauksissa Helsinki-Vantaa sai kehuja erityisesti ystävällisestä palvelusta. Hyviksi puoliksi mainittiin myös selkeys, automatisoidut palvelut, hyvä sijainti sekä persoonallisuus.

Huonot puolet ja puutteet riippuivat paljon vastaajan henkilökohtaisista tarpeista, eivätkä samat asiat juurikaan toistuneet eri ihmisten vastauksissa. Eräällä matkustajalla oli ollut ongelmia löytää oikealle matkatavaroiden nouto-alueelle, toinen toivoi suoraa bussiyhteyttä hotellilleen ja kolmas oleskelualueelta saapuville matkustajille. Avoimiin kysymyksiin vastasi vain noin neljäsosa vastaajista.

Kokonaisarvosanaksi Helsinki-Vantaa sai keskimäärin "hyvä" eli neljä viidestä pisteestä. Huonoja arvosanoja eli yhtä tai kahta pistettä ei antanut kukaan.

Tarkkailu

”Through observation, we become informed, and through empathy, the human connection, we are inspired to imagine new and better possibilities for people.”

(Fulton Suri 2003, s. 54)

Tarkkailemalla ihmisiä lentokentällä keräsin tietoa siitä, mitä he tekevät palvelun eri vaiheissa. Pyrin kiinnittämään huomiota erityisesti siihen, miten lentoasemaympäristö ja palvelu tukivat ihmisten toimintaa, ja etsimään asioita jotka vaikuttivat hankalilta, epätarkoituksenmukaisilta tai palvelun kannalta puutteellisilta. Tarkkailin myös, minkälaisia ”virheitä” ihmiset tekivät kentällä: kulkivatko he vääriä reittejä tai käyttivätkö tilaa muuten eri tavalla kuin olisi tarkoitus.

Puhdas objektiivinen tarkkailu antaa tietoa ihmisten käyttäytymisestä, tavoista ja valinnoista, mutta ei avaa niiden taustalla vaikuttavia motiiveja ja tunteita. Näihin on kuitenkin mahdollista päästä käsiksi empatian avulla, sillä ihmisillä on luontainen kyky tulkita muiden sisäisiä mielentiloja ilmeiden, eleiden ja käytöksen kautta. Empatialla höystetty tarkkailu on tehokas tapa inspiroida suunnittelijaa keksimään uusia tapoja tehdä asiat, jotka aiheuttavat muille vaikeuksia. *(Fulton Suri 2003, s. 53-54.)* Tarkkailu toimikin paitsi tiedonkeruun välineenä, myös hyvänä ideointimenetelmänä.

Minihaastattelut

Saadakseni yksityiskohtaista tietoa ihmisten palvelukokemuksesta ja prioriteeteista tein sarjan lyhyitä haastatteluja saapuville matkustajille. Pidempien erikseen järjestettyjen haastattelujen sijaan päädyin tekemään nopeita haastatteluja paikan päällä, jotta palvelukokemus olisi mahdollisimman tuore ja mahdolliset ongelmakohdat tulisivat paremmin esille.

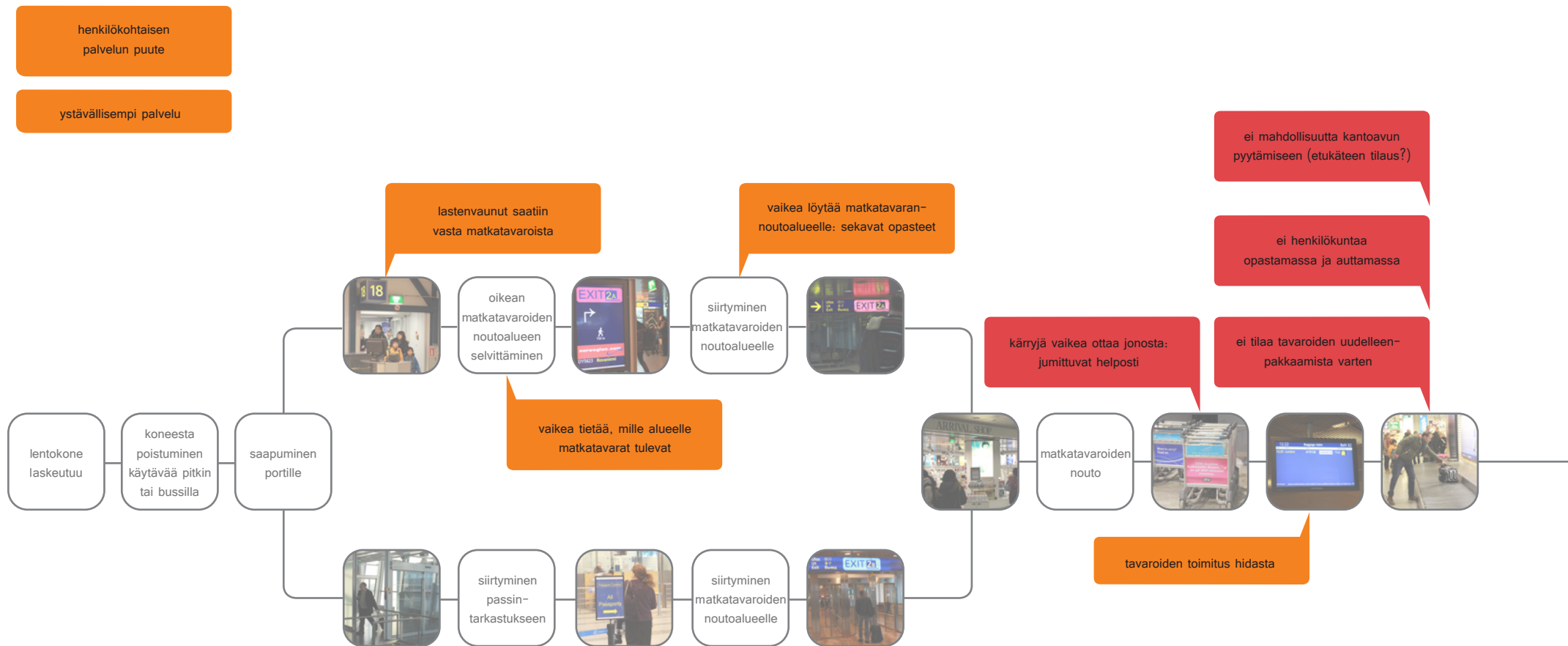
Kysyin kaikilta haastateltavilta seuraavat kysymykset tilanteeseen sopivin lisäkysymyksin täydennettynä:

- Onko sinulla ollut ongelmia jonkin asian kanssa lentokentälle saapumisen jälkeen?
- Mikä on mielestäsi saapuvalle matkustajalle tärkeintä lentokenttäpalvelussa?
- Haluaisitko antaa jotain muuta palautetta lentokentän palvelusta?

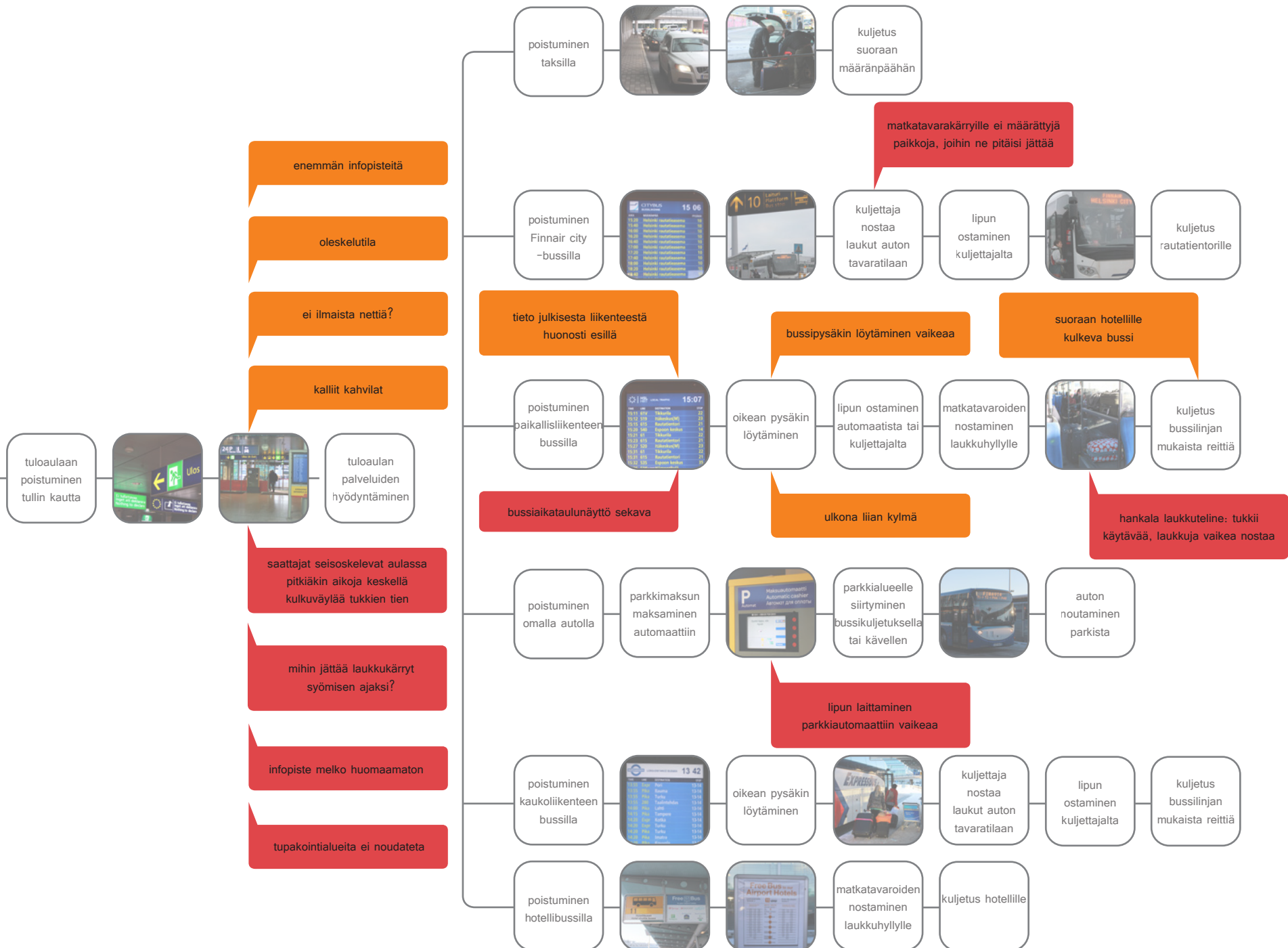
Lähes kaikki noin viidestätoista vastaajasta olivat tyytyväisiä asiointiinsa lentokentällä eivätkä olleet kohdanneet mitään ongelmia. Eräs vanhempi paljon työnsä takia matkustellut mies moitti matkatavaroiden toimitusta hitaaksi esimerkiksi Frankfurtin lentokenttään verrattuna. Parilla naismatkustajalla oli ollut vaikeuksia oikean bussipysäkin löytämisessä. Eräällä nuorella perheellä oli ollut vaikeuksia terminaalissa liikkumisen kanssa, sillä lastenvaunut oli saatu vasta matkatavaroiden noudosta, vaikka ne oli luvattu heti koneesta poistuttaessa. Myös oikean matkatavarannoutoalueen löytäminen oli ollut vaikeaa. Lisäksi ryhmä intialaisia työmatkalaisia oli joutunut seisoskelemaan kylmissään terminaalin edustalla jo pidemmän aikaa odottaessaan vastaanottavan yrityksen tilaamaa taksia, joka oli myöhässä.

Suurin osa vastaajista piti lentokenttäpalvelussa tärkeimpänä asiana selkeää opastusta matkatavaroiden noutoon, ulos kentältä ja jatkoliikenneyhteyksien lähtölaitureille. Hyviä liikenneyhteyksiä kaupunkiin pidettiin ylipäätään hyvin tärkeinä. Paljon mainintoja saivat myös infopisteet, ja niissä erityisen tärkeänä tekijänä ihmiset, joilta voi kysyä neuvoa. Muita tärkeiksi mainittuja asioita olivat WC:t, kaupungin kartta ja kielivaikeuksista kärsivien huomioiminen.

Muuta palautetta ei kovin monella ollut annettavana. Jo aiemmin mainitsemani vanhempi mies huomautti autonvuokrauksen olevan turhan piilossa. Lisäksi hän koki jatkuvasti tiukentuneet turvatarkastukset hätävarjelun liioitteluksi ja yksityisyyttä loukkaaviksi. Muutoin Helsinki-Vantaa sai vastaajilta lähinnä yleisiä kehuja muun muassa mukavuudesta ja nopeudesta.



Kuva 8: Palvelun ongelmat ja puutteet. Tarkkailuhavainnot on merkitty punaisella pohjalla, ja haastattelu- ja kyselytulokset oranssilla.



Tekemäni haastattelut eivät lopulta olleet tiedonkeruumenetelmänä kovin tuottoisia. Niiden perusteella kuvailisinkin Helsinki-Vantaan palvelua ilmauksella ”riittävän hyvä” - se täyttää asiakkaan ennakko-odotukset, joten suoran palvelutteen perusteella kehitettäviä asioita ei juurikaan löydy. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö kehitettävää olisi, sillä ”riittävän hyvä” on vielä kaukana odotukset ylittävän hyvästä palvelusta.

Kerätyn tiedon käsittely

Ongelmien ja puutteiden määrittely

Tarkkailun, haastattelujen ja kyselyn kautta saadut tiedot palvelun ongelmista olen kerännyt palvelupolkukaavioon, jonka avulla on helpompi saada kokonaiskuva ongelmista sekä hahmottaa, mihin kohtiin ongelmat kasaantuvat ja mitä syitä tähän mahdollisesti on. (Kuva 8.)

Ongelmia jäsentäessäni huomasin niiden taustalla piilevän johdonmukaisuuden puutteen, joka monessa kohdassa on linkittynyt eri aikakausina tehtyjen uudistusten kerrostumiseen ja sen aiheuttamaan sirpaleisuuteen. Monien puutteiden yhdistäväksi tekijäksi nousivat myös ongelmat tiedon välittämisessä asiakkaalle. Lentokentällä näyttäisikin olevan yksittäisten parannusten lisäksi tarvetta laajemmalle kokonaisuuden hahmottamiselle ja kattotason suunnitelmille.

Näihin yksittäisten ongelmien taustalla vaikuttaviin kokonaisuuksiin paneuduin enemmän välikritiikin jälkeen. Esittelen pohdintani tuloksia Suunniteluohje-luvussa.

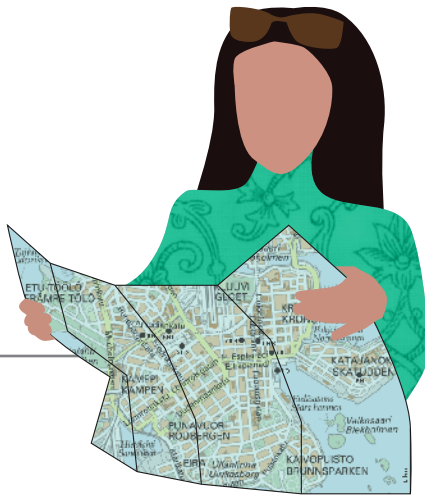
Käyttäjäprofiilit

Kyselytuloksia apuna käyttäen muodostin lentokentän asiakkaista käyttäjäprofiilit (Kuvat 9 - 12). Tässä työssä käyttäjäprofiilit toimivat lähinnä ideoinnin apuvälineenä, sillä niiden avulla pystyin paremmin eläytymään käyttäjien asemaan.

Käytin kyselytuloksia hyödyksi käyttäjäprofiilien luomisessa tekemällä niistä erilaisia rajauksia ja vertaamalla saadun ryhmän eroja kyselyn keskiarvoihin. Esimerkiksi kyselyyni vastanneet suomalaiset lomamatkalaiset muun muassa halusivat suunnitella matkansa huolellisesti, arvostivat henkilökohtaista palvelua keskimääräistä enemmän ja liikkuvat omalla autolla. Näitä havaintoja käytin suuntaviivoin Kaisa Kotiinpalaajan profiilille. Faktatiedon ympärille olen rakentanut mahdollisimman luontevan henkilökuvan, joka edustaa yhtä mahdollista suomalaista kotiin palaavaa lomalaista.

Käyttäjien erityistarpeet

Tekemieni käyttäjäprofiilien pohjalta pohdin kunkin asiakasryhmän erityistarpeita palvelun kannalta. Otin mukaan varsinaisten asiakkaiden lisäksi myös heitä vastaan tulevat saattajat, jotka muodostavat oman merkittävän käyttäjäryhmänsä. Lisäksi pohdin kevyesti muiden palveluun kiinteästi liittyvien toimijoiden, kuten lentoaseman työntekijöiden ja tuloaulassa toimivien yritysten tarpeita. (Taulukko 1.)



Reina Reissaaja

- 23-vuotias espanjalainen opiskelija
- Tullut Suomeen vierailemaan ystävänsä luona, johon tutustui tämän ollessa vaihdossa Espanjassa. Ensi kertaa Suomessa.
- Ei juurikaan etukäteissuunnitelmia, yöpyy ystävänsä luona ja on sopinut tapaavansa tämän rautatieasemalla.
- Aikoo liikkua itsenäisesti kaupungilla, ja tarvitsisi tietoa julkisesta liikenteestä ja kaupungista.
- Matkustaa pienellä budjetilla.

Kuva 9: Reina Reissaajan käyttäjäprofiili (Kartta: Helsingin kaupunki 2002).



Vladimir Viikonloppulomailija

- Venäläinen 32-vuotias mies.
- Vaimonsa kanssa viikonloppulomalla Helsingissä. Suunnitelmissa on rento loma, hyvin syömistä, shop-pailua ja kulttuuriohjelmaa. Tarkkoja suunnitelmia ei ole vielä tehty.
- Suosii mukavuutta ja vaivattomuutta, sillä haluaa lyhyestä lomasta mahdollisimman rentouttavan.
- Käynyt kaupungissa aiemminkin sekä työ- että lomamatkalla.
- Haluaisi tietää viikonlopun tapahtumista Helsingissä.

Kuva 10: Vladimir Viikonloppulomailijan käyttäjäprofiili.



Kaisa Kotiinpalaaja

- o Suomalainen 38-vuotias nainen.
- o Palaamassa kotiin kahden viikon Thaimaan-lomalta yhdessä aviomiehensä ja 6- ja 8-vuotiaiden lastensa kanssa. Paljon matkatavaroita.
- o Ei matkustele paljon, ja haluaa tehdä tarkat suunnitelmat ennen matkalle lähtöä välttyäkseen yllätyksiltä. Lentoasema tuntuu sekavalta ja vaikeasti hahmotettavalta.
- o Liikkeellä omalla autolla, joka on lentokentän pitkäaikaisparkissa.
- o Väsynyt pitkän lennon jäljiltä, ja haluaa levähtää ja syödä ennen kotiin ajamista.
- o Arvostaa henkilökohtaista palvelua.



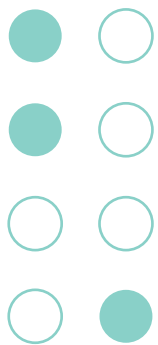
Teuvo Työmatkalainen

- o 56-vuotias mies.
- o Paljon matkustava suomalainen yrittäjä, joka on lentänyt Pohjois-Suomesta Helsinkiin liiketapaamisiin.
- o Arvostaa nopeaa ja helppoa asiointia, koska hänellä on tiukka aikataulu. Tottunut vaatimaan hyvää palvelua.
- o Aikoo liikkua ympäri pääkaupunkiseutua tapaa- misissa ja yöpyä hotellissa. Haluaisi illaksi jotain rentouttavaa tekemistä kaupungilla, mutta ei ole ehtinyt ottaa selvää vaihtoehtoista.

Käyttäjärühmien erityistarpeita

Reina Reissaaja	Julkisella liikenteellä keskustaan	Teuvo Työmatkalainen	Mahdollisimman nopea ja sujuva poistuminen lentokentältä
	Tietoa opiskelija-alennuksista		Autonvuokraus
	Prepaid-liittymä kännykkään		Varauspalvelut netissä: nopea asiointi paikan päällä
	Tieto mobiilisovelluksista		“Turhien” vaiheiden välttäminen: ei matkatavaroita
	Helsingin kartta		Autonvuokraus
	HSL:n päivälippu		Viime hetken varaus teatteriin tai konserttiin, tapahtumat, ravintolat yms.
	“City guide”: tapahtumat, nähtävyydet ja liikkuminen		Hyvä palvelu (- Ei tarvitse pyytää?)
Vladimir Viikonloppulomailija	Helppo yhteys hotellille	Saattaja (ystävä, sukulainen)	Istumapaikkoja tuloporttien edustalla
	Palveluiden käytön vaivattomuus		Päivittyvä tieto lennon tilasta kännykkään
	Matkatavaroiden kuljetus hotellille	Saattaja (autonkuljettaja tms.)	Odostusalueelle hyvä näkyvyys tuloportilta: tulija huomaa nimilappunsa
	Teatteri- tms. lippujen varaus		Nimilapputeline / näyttö
	Ravintoloiden pöytävaraukset		Tieto saapuvan lennon tilasta näkyvällä paikalla
Kaisa Kotiinpalaaja	Tietoa ostospaikoista ja alennusmyynneistä	Lentokentän työntekijät	Massojen sujuva liikkuminen
	Lepo ja syöminen		Matkatavarakärryjen helppo keräily ja kuljetus
	Tuttuus	Tuloaulan kahvilat ja myymälät	Paljon maksavia asiakkaita
	Väsyneet lapset: mahdollisimman vähän kävelyä ja seisoskelua		Ihmiset jäävät lennolta tultuaan tuloaulaan hyödyntämään palveluita
	Selkeä tiedotus lentoaseman palveluista: tietää miten toimia		
	Lentohenkilökunta ohjeistaa matkatavaroiden noudosta		
	Auton nouto: toinen vanhemmista hakee, muut odottavat asemalla		

Taulukko 1: Käyttäjärühmien erityistarpeita.



Ideointi

Kehitysideat

Taustatutkimuksen avulla määrittelemiäni ongelmien ja käyttäjien tarpeiden pohjalta ideoin, miten lentokenttäpalvelua voitaisiin kehittää. Ohessa esitteleni ideoita voidaan tulevaisuudessa hyödyntää suunnittelun lähtökohtana, kun lentokenttäpalvelua kehitetään eteenpäin. Osa uudistusideoista voidaan toteuttaa hyvinkin nopealla aikataululla, kun taas toiset vaativat paljon yksityiskohtaisempaa suunnittelua (Taulukko 2, s.38). Luonnostelutyökaluna käytin mindmappeja, jotka olen sisällyttänyt raporttiin.

”Arrivals’ lounge”

Arrivals’ lounge on tila, jossa matkustajat voivat lennolta saavuttuaan levähtää hetken rauhallisessa ympäristössä. Pohjimmiltaan se on normaali voittoa tavoitteleva kahvila, mutta toteutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota saapuvien matkustajien tarpeisiin. (Kuva 14.)

Lounge voitaisiin sijoittaa tuloalueiden 2A ja 2B tuntumaan, sillä pidemmiltä lennoilta saapuvilla on todennäköisesti enemmän tarvetta palvelulle. Toinen vaihtoehto on, että lounge toteutettaisiin pienimuotoisesti jokaiselle tuloalueelle erikseen.

Jotta loungeen saadaan tavoiteltu rauhallinen tunnelma, se erotetaan tuloalasta väliseinän ja melua vaimennetaan akustoivien materiaalien avulla. Lounge sisältää kahvilatiskin lisäksi monenlaisen oleskeluun soveltuvia istumapaikkoja.

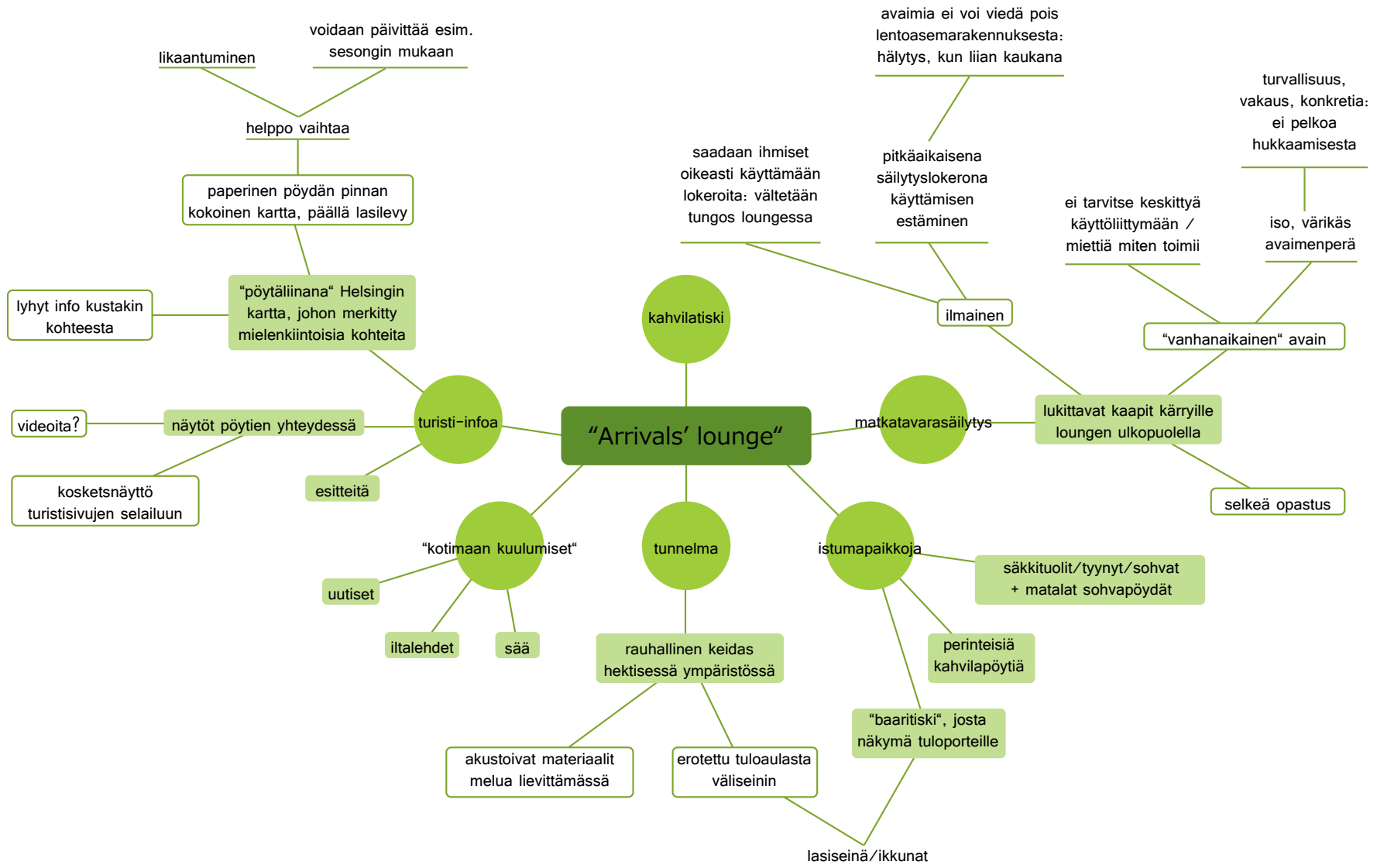
Turistit voivat loungeissa tutustua matkailukohteisiin esimerkiksi näyttöjen tai esitteiden avulla. Tietoa voidaan tuoda esille myös hauskemmillä tavoilla, kuten päällystämällä pöydät nähtävyyksiä esittelevällä kartalla. Tarjolla on myös lehtiä, uutisia ja säätietoja erityisesti kotiin palaavia suomalaisia varten.

Jotta tila saataisiin pidettyä rauhallisena ja matkustajat välttyisivät hankalal-

ta laukkujen kanssa kulkemiselta, lounge ulkopuolella on säilytyskaappeja matkatavaroille (Kuva 13). Kaapit on mitoitettu siten, että niihin voi suoraan työntää täyden matkatavarakärryn joutumatta nostelemaan laukkuja pois kyydistä. Kaapit on tarkoitettu vain lyhytaikaiseen tavaroiden säilytykseen, joten pitkäaikaissäilytyksen estämiseksi avaimen kanssa ei voi poistua asemarakennuksesta.



Kuva 13: Matkatavarakaapit mahdollistaisivat matkalaukkujen lyhytaikaisen säilyttämisen, jotta niitä ei tarvitse tuoda mukaan oleskelualueelle.



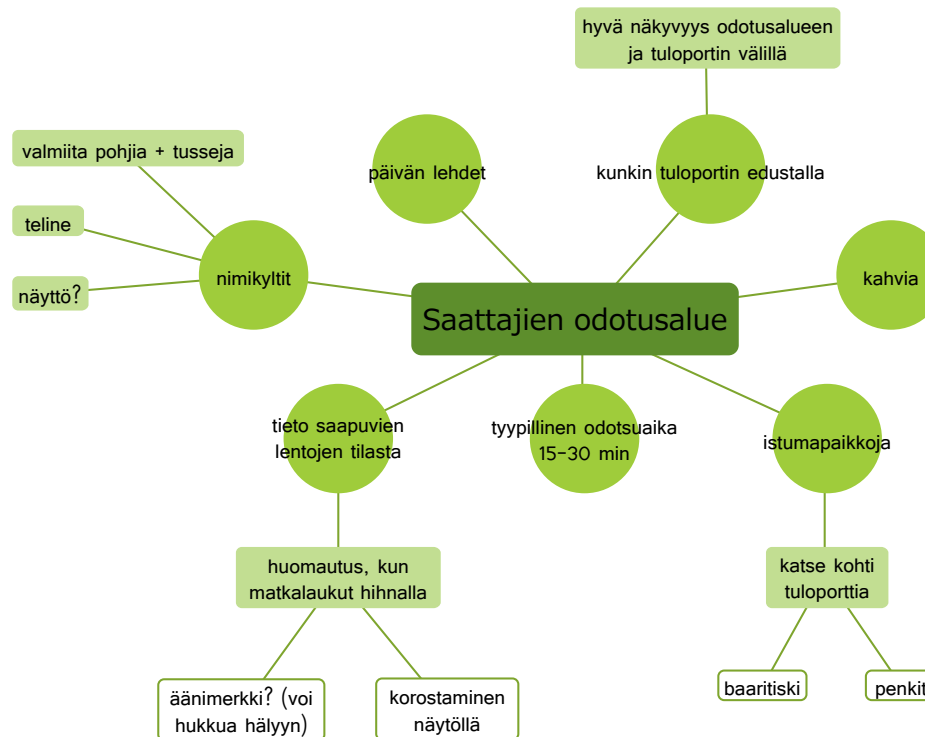
Saattajien odotusalue

Saapuvia matkustajia vastaan tulleet ystävät tai autonkuljettajat joutuvat tavallisesti odottelemaan tuloportin edustalla jonkin aikaa. Odotusaika vaihtelee tapauskohtaisesti muutamasta minuutista hyvinkin pitkään aikoihin, jos lento on esimerkiksi myöhässä. Tarkkailuni perusteella tavallinen odotusaika on noin 15 minuuttia, ja yli puolen tunnin odotukset vaikuttavat harvinaisilta.

Saattajat tarvitsevat tuloporttien edustoille heitä varten selkeästi varatun alueen, jossa voivat istua odottaessaan saapujia (Kuva 15). Odotusalueelta on oltava hyvä näkyvyys tuloportille, ja se on sijoitettava niin, että saapujat eivät voi olla huomaamatta odotusalueella istuvia.

Saapuvien lentojen tila on oltava hyvin esillä odotusalueella. Ihanteellista olisi, että haluamansa lennon tilaa pystyisi seuraamaan paikaltaan nousematta.

Autonkuljettajilla ja muilla saapujalle vierailta saattajilla on yleensä tunnistamista varten nimilappu, jota he pitelevät kädessään. Heidät voitaisiin huomioida tarjoamalla valmiita pohjia nimilappua varten. Pidemmälle vietyjä mahdollisuuksia olisivat esimerkiksi nimilapputelineet tai näyttö, jotta lapun pitelemisestä voitaisiin luopua kokonaan.

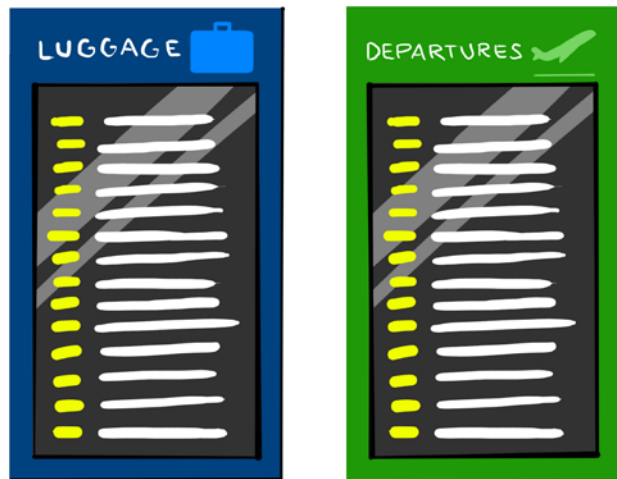


Kuva 15: Saattajien odotusalueeseen liittyviä ideoita.

Matkatavaroiden nouto

Oikean matkatavarannoutoalueen löytämistä voitaisiin helpottaa erottelemalla lähtöporttialueella olevat matkatavaroiden noudosta ja saapuvista lennoista kertovat näytöt selkeämmin toisistaan. Jotta matkustaja pystyisi jo kaukaa erottamaan, mikä näytöistä ilmoittaa, mille alueelle kunkin lennon matkatavarat toimitetaan, näyttöjen ympärille voitaisiin lisätä eriväriset ja selkein symbolein varustetut kehykset (Kuva 16). Lisäksi lentoyhtiöille voitaisiin antaa viralliset suositukset siitä, että matkatavarannoutoalueen numero kerrotaisiin matkustajille jo ennen koneesta poistumista.

Matkatavarakärkyjen käytön helpottamiseksi kärkyjonojen tulisi kulkea seinästä ulospäin eikä sen myötäisesti. Lisäksi vierekkäisten jonojen välissä pitäisi olla hieman rakoa, jotta kärkyt eivät jumittuisi toisiinsa niin helposti. Järjestyksen ylläpitämistä voitaisiin helpottaa asentamalla matkatavarannoutoalueille kärkyjonojen paikat määräävät kaiteet. Lisäksi terminaalin ulkopuolella bussipysäkkien, taksijonon ja parkkipaikkojen yhteydessä pitäisi olla selkeästi

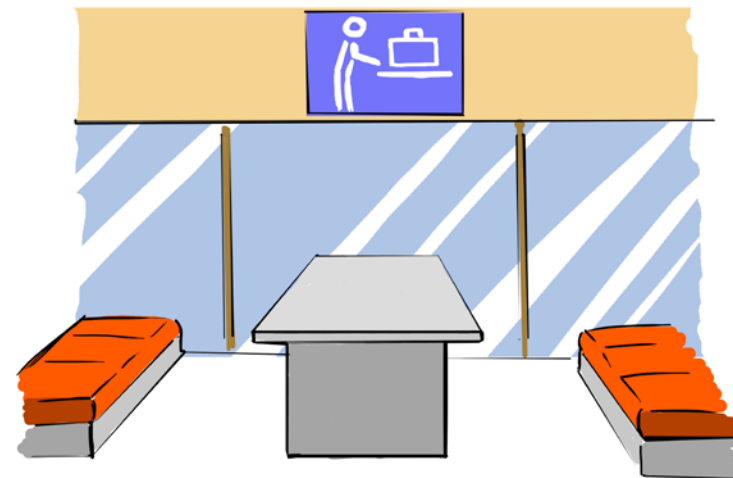


Kuva 16: Eri tietoja sisältävät näytöt tulisi erotella toisistaan selkeämmin esimerkiksi kehysten avulla.

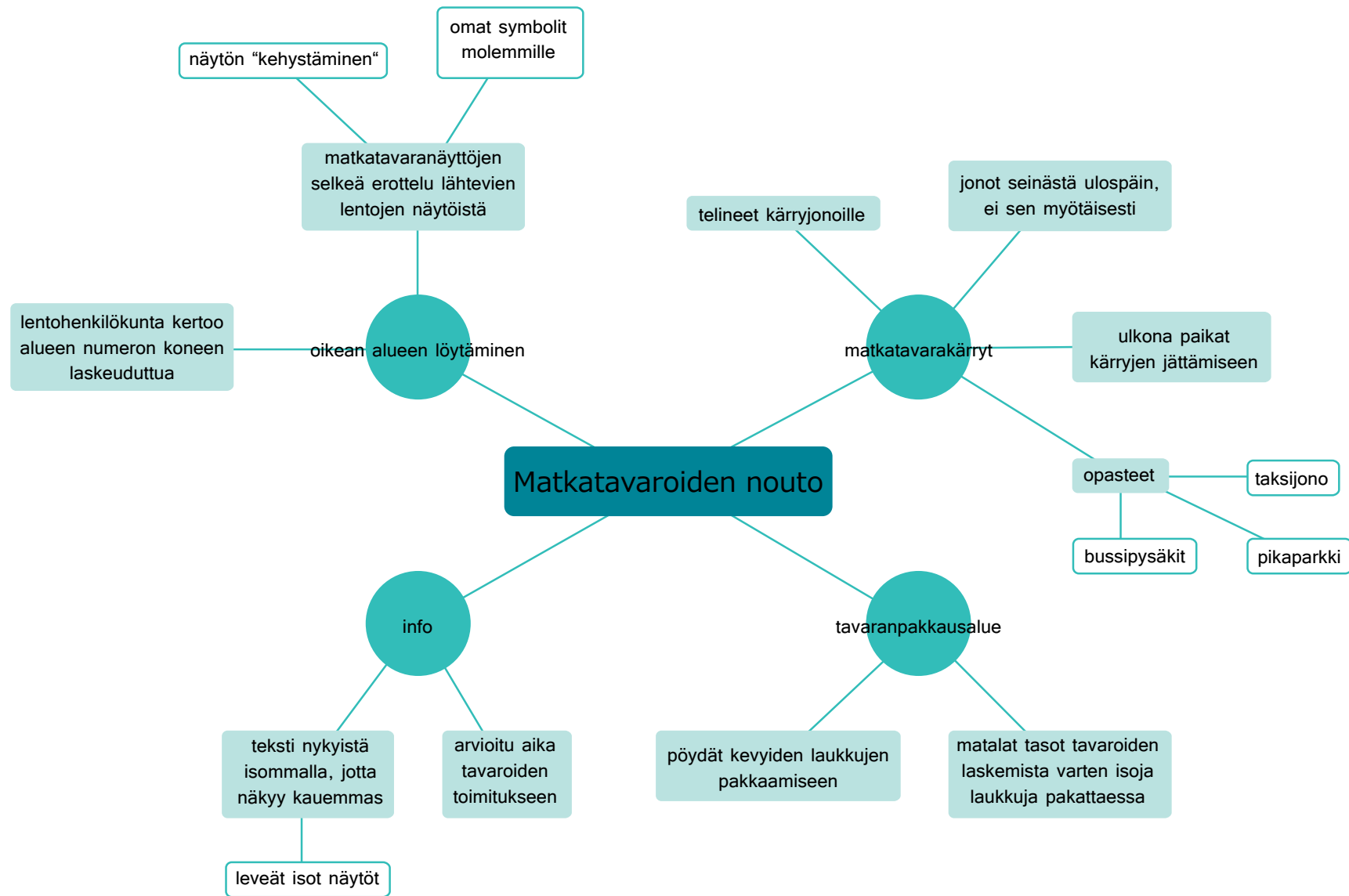
opastein merkityt paikat kärkyjen jättämiseen, jotta välttyään epäsiististi siellä sun täällä lojuvilta kärkykasoilta.

Nykyisellään ihmiset jäävät matkatavarat saatuaan likuhihnojen tuntumaan etsimään laukuistaan lämpimämpiä vaatteita tai muuten vain järjestelemään tavaroitaan uudestaan. Jotta ylimääräiseltä tungokselta matkatavaroiden noudon yhteydessä välttyttäisiin, pitäisi tavaroiden uudelleenpakkaamiseen varata omat alueet (Kuva 17). Opastein merkityillä alueilla tulisi olla pöydät kevyiden laukkujen pakkaamista varten sekä matalammat tasot istumista ja tavaroiden laskemista varten isompia matkalaukkuja pakatessa.

Näytöt, jotka kertovat, minkä lennon matkatavarat kullakin hihnalla liikkuvat, ovat nykyisellään turhan pieniä. Näytöt voitaisiin korvata esimerkiksi yksinkertaisemmilla matriisinäyttöillä, jotka kertovat lennon ja arvioitun ajan tavaroiden toimitukseen. Näyttöjä tulisi pystyä vaivatta seuraamaan odotuspenkeiltä asti. (Kuva 18.)



Kuva 17: Ylimääräisen tungoksen välttämiseksi matkatavaroiden pakkaamiselle voitaisiin varata oma alueensa.



Kuva 18: Ideoita matkatavaroiden noudon helpottamiseksi.

Matkatavaroiden kuljetuspalvelu

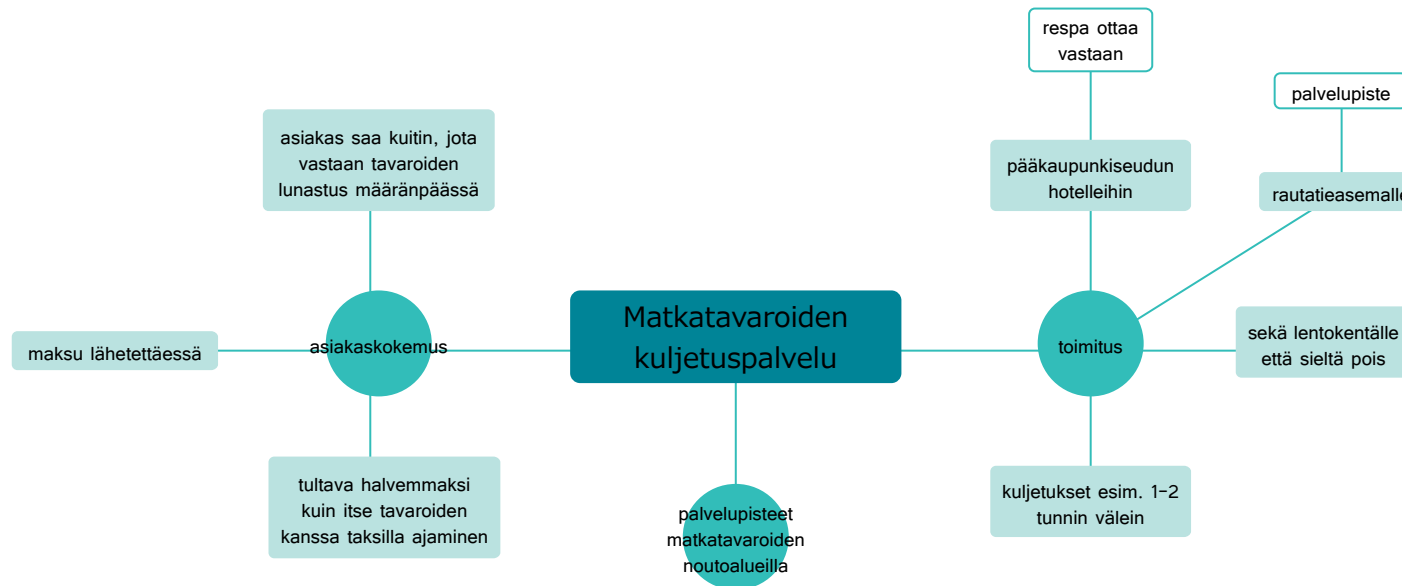
Osa kyselyyn vastanneista olisi ollut kiinnostunut hyödyntämään matkatavaroiden kuljetuspalvelua. Jos tällainen päätetään järjestää, tulisi jokaisella matkatavarannoutoalueella olla palvelupiste, jotta asiakas ei joudu kulkemaan matkatavaroiden kanssa kentällä enempää kuin on pakko.

Kuljetus voisi olla mahdollista esimerkiksi pääkaupunkiseudun hotelleista ja rautatieasemalta. Jotta palvelu olisi asiakkaalle mielekäs, olisi sen tultava huomattavasti halvemmaksi kuin tavaroiden vieminen taksilla. Asiakas voisi maksaa kuljetuksesta lähettämisen yhteydessä ja saada maksusta kuitin, jota vastaan tavaroiden lunastus määränpäässä onnistuisi.

Joukkoliikenteestä tiedottaminen ja bussipysäkit

Helsinki-Vantaan suurimpia puutteita saapuvan matkustajan kannalta on huono tiedonvälitys joukkoliikenteestä. (Kuva 22.)

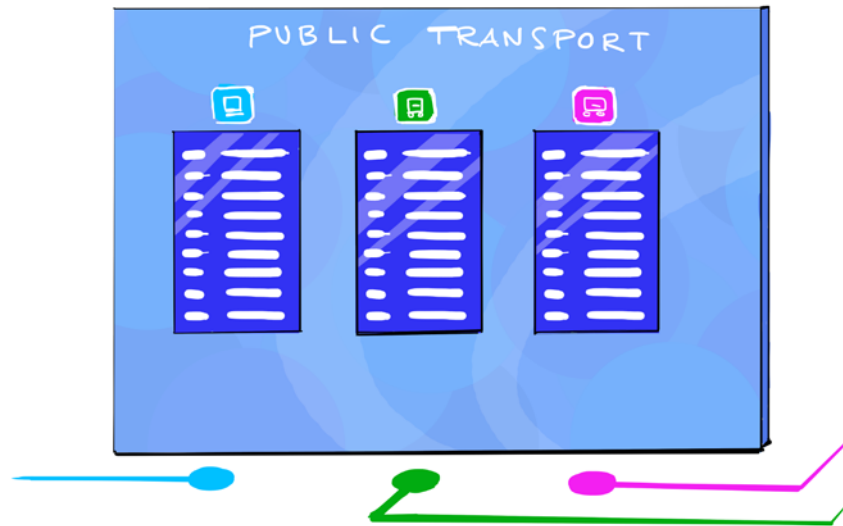
Aikataulut voitaisiin tuoda selvemmin esille pystyttämällä jokaisen tuloportin yhteyteen erillinen infoseinä, jossa olisi omat aikataulunäytöt ainakin HSL:n busseille, kaukoliikenteen busseille ja junille (Kuva 20). Seinällä tulisi olla tieto myös Finnair city bussin ja parkki- ja hotellibussien liikennöintiajoista ja lähtölaitureista, mutta tarkat aikataulut eivät näiden kohdalla välttämättä ole tarpeen.



Aikatauluseinä korvaisi paperiset aikataulut kokonaan. Erityisen tärkeää on, että aikataulutiedot olisivat näytöillä myös englanniksi, jotta myös ulkomaisten matkustajien olisi mahdollista lukea niitä. Aikatauluseinän yhteydessä olisi hyvä mainita myös, mistä joukkoliikenteen lippuja voi ostaa.

Lisäksi matkustajille olisi hyvä tiedottaa reittiopas-verkkopalvelusta, jotta liikuminen kaupungilla helpottuisi. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi julisteiden avulla tai asentamalla aikatauluseinän yhteyteen kosketusnäyttö, jolla reittioppaan käyttäminen olisi mahdollista.

Kausikorttien ja päivälippujen ostamisen selkeyttämiseksi turisti-infon yhteyteen voitaisiin hankkia virallinen HSL:n palvelupiste, josta kaikki palvelut

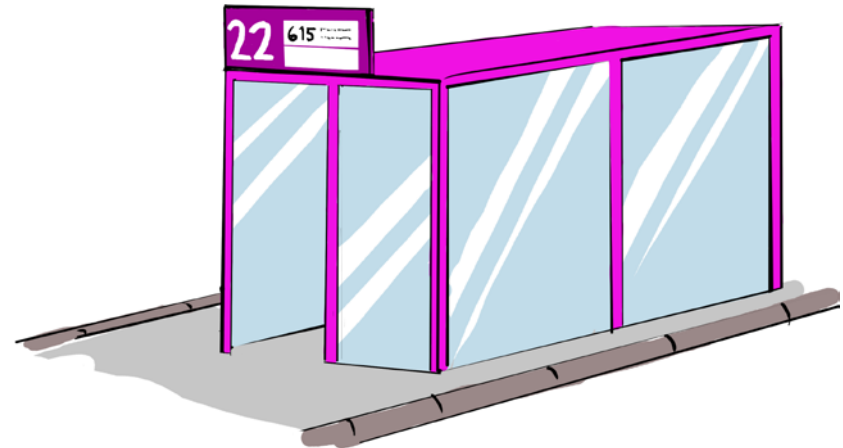


Kuva 20: Joukkoliikenteen aikataulut tulisi esittää selkeämmin, kukin omalla näytöllään. Reitti pysäkeille voitaisiin osoittaa maahan maalattujen opasteviivojen avulla.

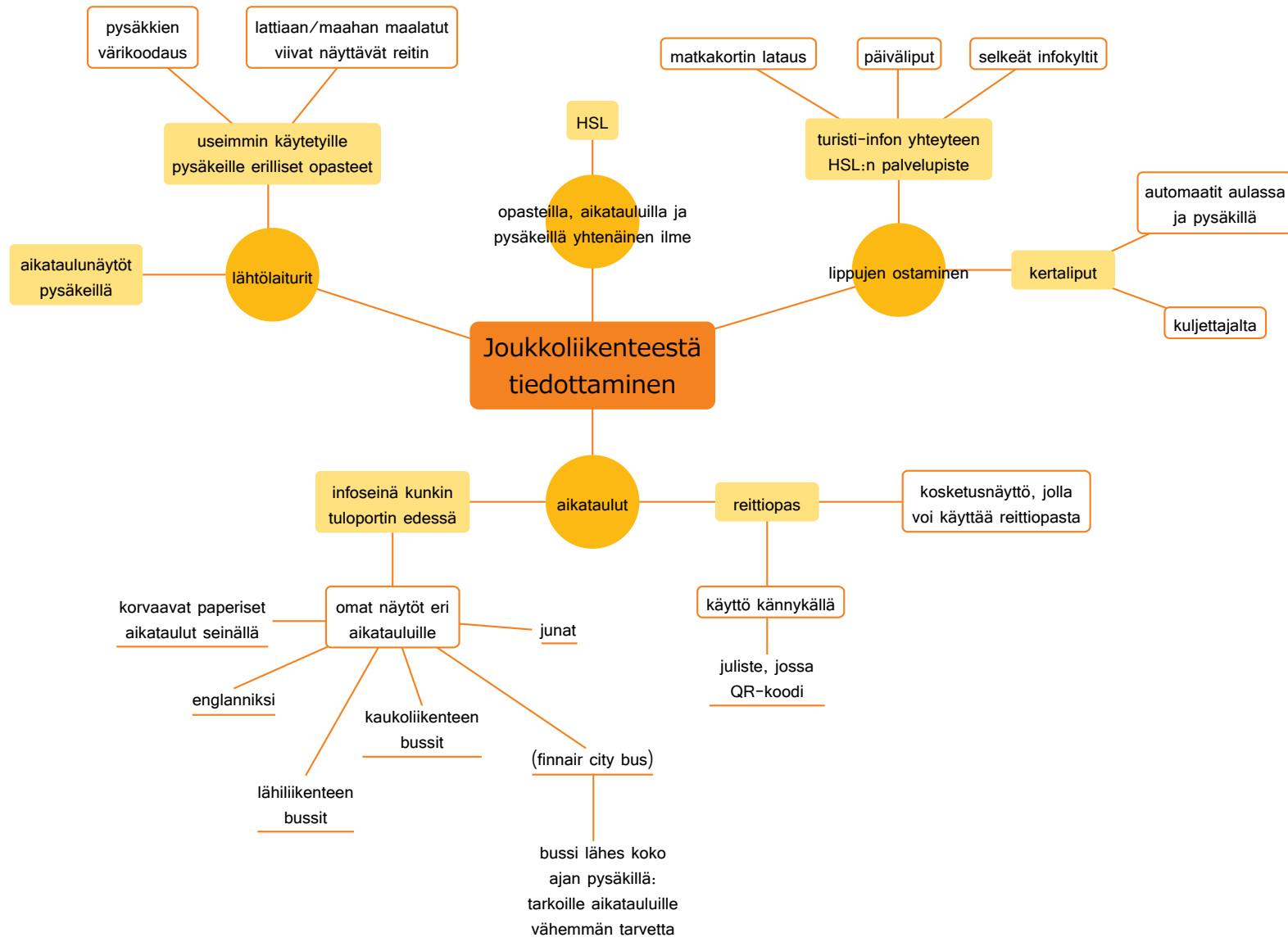
olisivat saatavilla. Tämä pitäisi tehdä myös ulospäin näkyväksi kylttien ja opasteiden avulla.

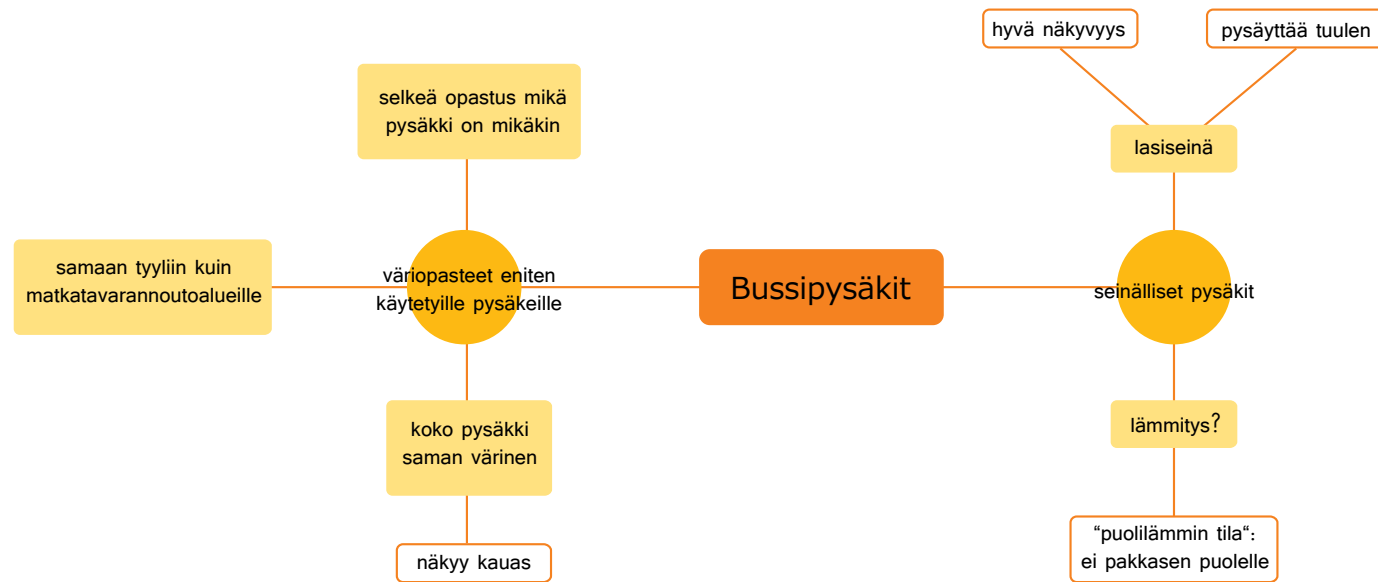
Useimmin käytetyille lähtölaitureille löytämistä voitaisiin helpottaa maalamalla lattiaan aikatauluseinän luota lähtevät opasteviivat, jotka johdattavat pysäkeille (Kuva 20). Kullakin eniten käytetyistä laitureista olisi oma värinsä, joka toistuisi opasteviivojen lisäksi aikatauluissa ja itse pysäkin värityksessä (Kuva 21).

Bussin odottelusta voitaisiin tehdä kylmällä ilmalla mukavampaa rakentamalla umpiseinällisiä pysäkkejä, jotka suojaavat tuulelta (Kuva 21). Pysäkkien yhteydessä voisi olla jopa puolilämmin odotustila, jossa lämpötila ei koskaan laskisi pakkasen puolelle. (Kuva 23.)

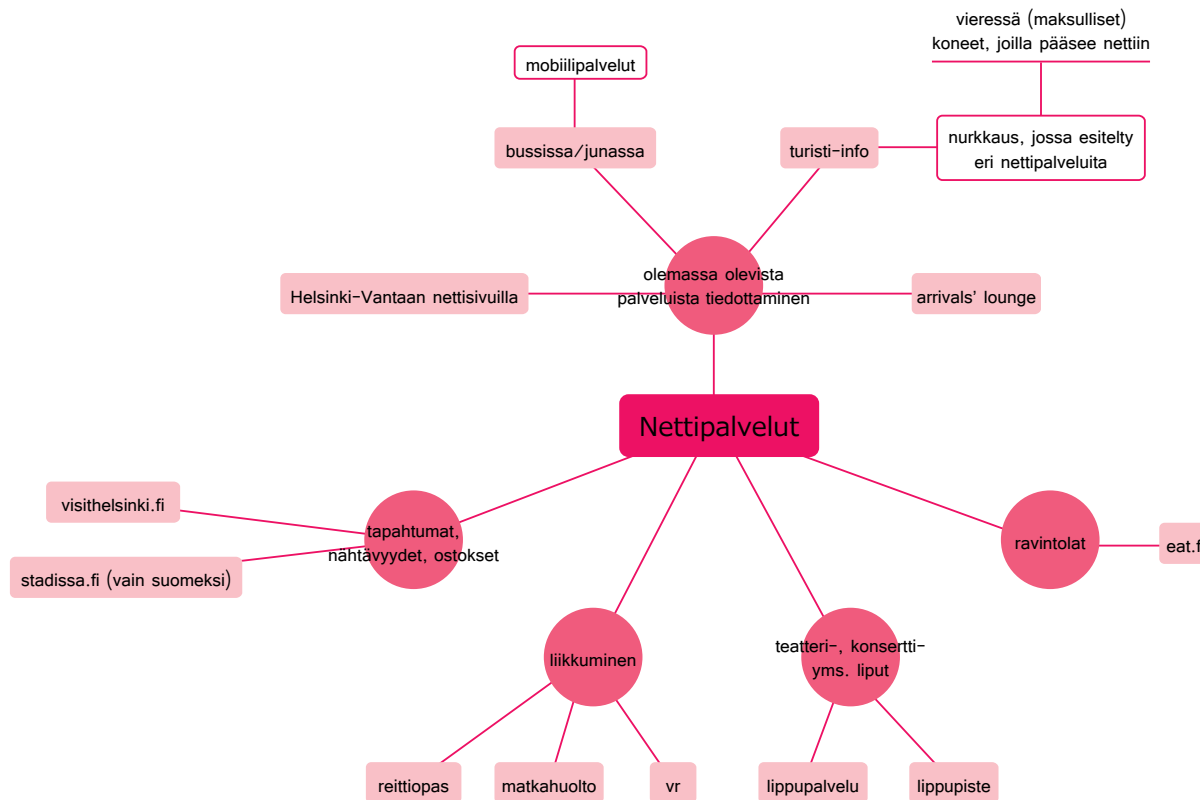


Kuva 21: Opasteiden värit voisivat jatkaa itse pysäkin värityksessä. Seinälliset pysäkit suojaisivat odottavia matkustajia paremmin kylmältä.





Kuva 23: Bussipysäkkeihin liittyviä ideoita.



Kuva 24: Hahmotelma tarpeellisista nettipalveluista.

Nettipalvelut

Saapuvilla matkustajilla on tarvetta hyvin monenlaisille nettipalveluille. En kuitenkaan näe, että lentokentän olisi tarkoituksenmukaista lähteä kehittämään omia verkkopalveluita, jotka kattavasti vastaisivat kaikkiin tarpeisiin, sillä tarvittavat palvelut ovat jo olemassa (Kuva 24). Lentokentän tulisiikin uusien palveluiden kehittämisen sijaan keskittyä siihen, että asiakkaille välitetään riittävästi tietoa jo olemassa olevista palveluista. Esimerkiksi Helsingin kaupungin viralliset matkailusivut visithelsinki.fi ovat todella kattavat, mutta aivan liian huomaamattomasti esillä muun muassa turisti-infon yhteydessä.

Turisti-infon yhteyteen voitaisiin rakentaa alue, jossa eri nettipalveluita esitellään (Kuva 25). Sen yhteydessä voisi olla maksullisia tietokoneita, joiden avulla palveluun voi tutustua saman tien. Ulkopuolisia verkkopalveluita voitaisiin tuoda esille myös Helsinki-Vantaan omien nettisivujen kautta. Lisäksi erityisesti mobiilipalveluita voitaisiin mainostaa liikennevälineissä ja lentokentän oleskelualueilla.



Kuva 25: Verkko palveluista voitaisiin tiedottaa "nettinurkkauksen" avulla.



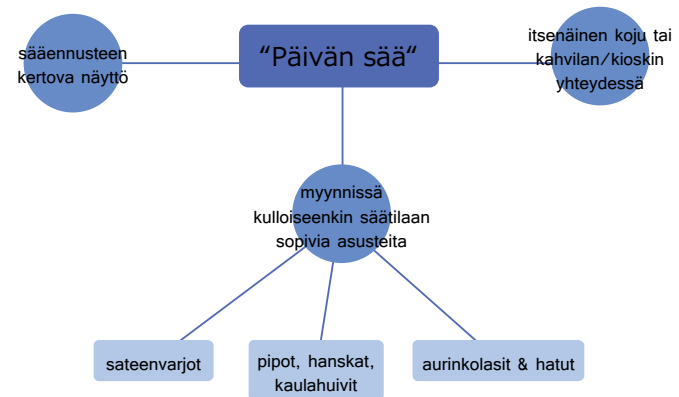
Kuva 26: Asiakkaille voitaisiin tuloaulassa myydä sähän sopivia asusteita.

"Päivän sää"

Matkalle lähtiessä on usein vaikea tietää, minkälainen vaatetus mukaan pitäisi varata. Lentokentällä myydään kyllä vaatteita, mutta kaupat ovat lähtöporttialueen puolella. Säätila taas selviää vasta terminaalin ulkopuolella, jolloin mahdollisuuksia vaatevaraston täydentämiseen ei enää ole.

Matkustajille voitaisiin tuloaulassa myydä kulloiseenkin säätilaan soveltuvia asusteita hausassa pikku myyntipisteessä, jonka yhteydessä olisi sääennusteen kertova näyttö (Kuva 26). Myyntipiste voisi olla joko itsenäinen kojunsä tai toteutettu olemassaolevan kahvilan tai kioskin yhteyteen. (Kuva 27.)

Kuva 27: Säämukaisia asusteita myyvään pisteeseen liittyviä ideoita.



Matkatavaroiden nouto

Matkatavarannoutoalueet ja lentoaikataulut kertovien näyttöjen selkeä erottelu toisistaan

Laukkuhienojen yhteyteen lennon ja odotusaika-arvion ilmoittava näyttötaulu: info riittävän isolla odotuspenkeiltä katsottavaksi

Pakkauspyödyt pienille matkalaukuille

Matalat tasot, joilla voi istua suurempia laukkuja pakatessa ja laskea tavaroita

Matkatavarannoutoalueille kaiteet, jotka ohjaavat kärryjonot seinästä ulospäin

Taksijonon ja bussipysäkkien yhteyteen palautuspisteitä matkatavarakärryille

Oleskelutilat

"Arrivals' lounge"

Saattajien odotusalueet kunkin tuloportin yhteyteen

Joukkoliikenne

Yksi yhtenäinen aikatauluseinä kunkin tuloportin yhteyteen: omat näytöt eri aikatauluille

Maahan maalatut opasteviivat eniten käytetyille pysäkeille

Pysäkkien värikoodaus opasteiden mukaan

Kylmältä suojaavat seinälliset bussipysäkit

Kattava HSL:n palvelupiste turisti-infon yhteyteen

Infossa tarjottavista lipunmyyntipalveluista tiedottavat kyltit

Matkatavaroiden säilytys

Kaapit, joihin matkatavarakärryt voi jättää esimerkiksi syömisen ajaksi

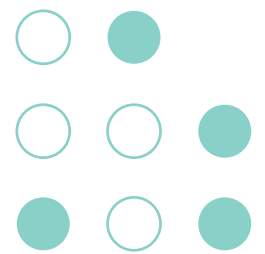


Akuutti puute, jonka nopea korjaaminen helppoa

Merkittävä parannus palveluun, kokonaisuuden suunnittelu vaatii työtä

Kiireetön uudistus / tarve täyttyy kohtalaisen hyvin jo nykyisellään

Taulukko 2: Kehitysideoiden tärkeysjärjestys.



Välikritiikki

Uusi suunta työlle

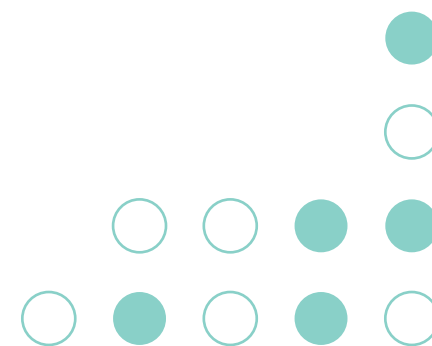
Tutkimus- ja ideointivaiheiden jälkeen kävin Finavialla esittelemässä työkentelyni tuloksia. Alkuperäinen suunnitelma oli, että välikritiikissä olisimme valinneet ideointivaiheen konseptiluonnoksista yhden, jota olisin lähtenyt kehittämään eteenpäin.

Ideoistani pidettiin kovasti, ja koska ne keskittyvät palvelun ongelmakohtiin, niiden kaikkien eteenpäin vieminen olisi Finavialle hyödyllistä. Toisaalta tutkimuksen aikana olin kiinnittänyt huomiota myös paljon laaja-alaisempiin ongelmiin, kuten koko palvelun läpi kantavaan sekavuuden ja epäjohtonmuokaisuuden vaikutelmaan.

Palvelukonseptin kehittäminen yksittäisen ongelmakohdan ratkaisemiseksi ei tuntunut mielekkäältä ratkaisulta, jos palvelun syvemmät ongelmat jätettäisiin samalla huomiotta. Päätimmekin siksi alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen, että työni lopputulos olisi laajempi linjaus, jonka avulla palvelua pystyttäisiin kehittämään kokonaisuutena.

Vaikka välikritiikissä olimmekin sopineet uudesta suunnasta työlle, ei linjauksen konkreettinen sisältö ollut vielä selvillä. Finavialta toivottiin, että listaisin kaikki palvelun vaatimat uudistukset tärkeysjärjestyksessä, ja jos aikaa riittäisi, tekisin tarkempia suunnitelmia akuuteimmille uudistuksille. Tämä ei kuitenkaan toisi lisätietoa syvien ongelmien ratkaisemiseen.

Ymmärtääkseni paremmin sekavuuden ja epäyhtenäisyyden syitä pohdin, minkälaisista kerroksista palvelu rakentuu ja mikä rooli niillä on kokonaisuuden hahmottamisessa. Etsin kunkin osa-alueen sisältä sekavuutta aiheuttavia tekijöitä ja mietin, millä keinoin niitä voitaisiin välttää. Pohdintani tulokset kokosin eräänlaiseksi korkean tason suunnitteluohjeksi, jota voidaan soveltaa yksittäisten kohteiden suunnittelussa.



Suunnitteluohje

Suunnittelua ohjaavat teemat

Seuraavat osa-alueet ovat koko palvelun toiminnan taustalla vaikuttavia laajempia kokonaisuuksia, jotka ohjaavat yksittäisten kohteiden suunnittelua. Suunnittelemalla nämä linjaukset ja huolehtimalla niiden noudattamisesta yksittäisiä uudistuksia tehtäessä päästään eroon kokonaisuutta vaivanneesta epäjohdonmukaisuudesta ja epäyhtenäisyydestä. Näiden syvien ongelmien ratkaiseminen vaatii kärsivällisyyttä, sillä jos uudistuksissa lähdetään liikkeelle suoraan yksittäisistä pienistä kokonaisuuksista, palvelu pysyy parannuksista huolimatta epäyhtenäisenä.

Ilme ja sisustus

Lentoasemarakennuksessa on toteutettu vuonna 2011 valmistunut peruskorjaus ja yleisilmeen uudistus, joka keskittyi lähtöselvitys- sekä lähtöporttialueiden uudelleenjärjestelyyn (*Finavia, h*). Uusi ilme on mielestäni sinänsä onnistunut, moderni ja skandinaavista muotoiluperinnettä kunnioittava.

Tuloaulan vanhaa tummasävyistä sisustusta on uudistuksen yhteydessä raikastettu päällystämällä yksittäisiä seinäalueita puulla ja lisäämällä puun ja valkoisen värin yhdistelmää toistavia opasteseiniä sekä ”otsikkokaistaleita” myymälöille (*Kuva 29*). Uudet elementit eroavat merkittävästi terminaalin vanhasta sisustuksesta, eikä tasapainoista kokonaisuutta uuden ja vanhan välillä ole kaikilla alueilla mielestäni saavutettu.

Erityisesti tuloalueella 2A uudistus tuntuu jääneen kesken, sillä ainoat uuden ilmeen mukaiset elementit ovat uudet opasteseinämät, jotka jäävät irrallisen oloisiksi (*Kuva 28*). Tuloalueen kokonaisilme on epäyhtenäinen ja sekava, sillä yksittäisten kahviloiden ja liikkeiden brändi-ilmeet nousevat dominoiviksi pirston tilan eri tyylejä edustaviin osiin (*Kuva 30*). Tila kaipaisikin tunnistettavaa, lentoaseman brändin mukaista runkoa yleisilmettä hallitsemaan.



Kuva 28: Uuden ilmeen mukaiset elementit jäävät paikoin irrallisen oloisiksi.



Kuva 29: Lentoaseman ilmettä on raikastettu yhdistelemällä puuta ja valkoista väriä. Liikkeiden otsikkokaistaleet luovat yhtenäisen, ilmettä selkeyttävän tukirangan lentoaseman sisustukselle.



Kuva 30: Tuloalueella 2A yksittäisten liikkeiden ilmeet ja suurikokoiset mainokset ovat hallitsevassa roolissa.

En ole tämän työn puitteissa tutkinut lentoaseman brändiä tai ilmeeseen ja sisustukseen tehtyjä muutoksia, joten en pysty kattavasti ottamaan näihin asioihin kantaa. Olen kuitenkin kiinnittänyt huomiota muutamiin osa-alueisiin, joilla on tärkeä rooli selkeän yleisilmeen rakentamisessa.

Ylläpito

Jotta yleisilme olisi huoliteltu, on tärkeää, että suunnitellun mukaista sisustusta myös ylläpidetään sitoutuneesti. Suunnitelluista ratkaisuksista poikkeaminen epäyhtenäistää ilmettä - pienilläkin yksityiskohdilla on suuri vaikutus kokonaisuuteen (Kuva 31).

Vanhan kunnioittaminen

Kun lentoaseman sisustukseen tehdään muutoksia, ei kaikkea ole mahdollista uudistaa kerralla. Lopputulos on lähes aina yhdistelmä uutta ja vanhaa. Siksi onkin tärkeää, että vanha ilme on aina uudistusten perustana.

Yhtenäisyys

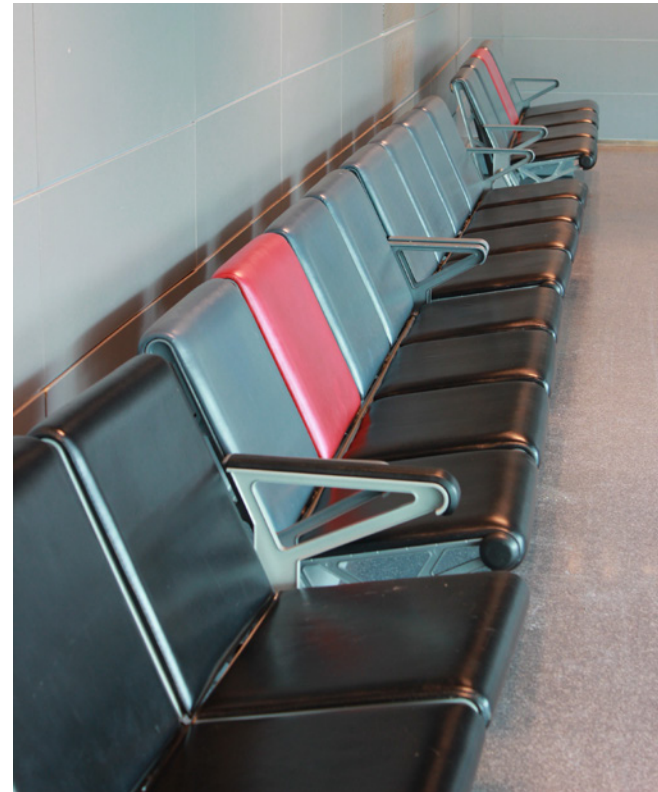
Vaikka todellisuudessa sisustus olisikin eri vuosikymmenien kerrostuma, niiden tulisi muodostaa yhtenäinen kokonaisuus - kenen tahansa ei pitäisi pystyä osoittamaan, mitkä palapelin palat kuuluvat uuteen ja mitkä vanhaan kuvaan.

Ajattomuus

Lentoaseman sisustuksessa tulisi pyrkiä välttämään trendikkäitä ratkaisuja, sillä ne myös vanhenevat helposti ja niitä on vaikea hyödyntää osana kehittyvää ilmettä.

Brändilähtöisyys

Sisustuksen tulisi pohjautua visuaaliseen ohjeistoon, joka määrittelee kaikissa palvelun osissa toistuvan ilmeen. Ilme tekee näkyväksi lentokentän identiteetin: mikä erottaa sen muista lentokentistä ja mitä arvoja se edustaa.



Kuva 31: Suunnitellun mukaisen sisustuksen ylläpito on tärkeää. Esimerkiksi istuinten satunnaisesti vaihteleva väritys tekee kokonaisilmeestä sekavan.

Opasteet

Lentokentän kaltaisessa monimutkaisessa palveluympäristössä asiakkaalle välitettävän tiedon määrä on valtava. Jotta tieto saataisiin esitettyä tilanteeseen sopivassa järjestyksessä ja helposti luettavassa muodossa, on tärkeää että suunnittelija ymmärtää periaatteet, joiden mukaan hän on opasteita suunnittelemassa.

Tietomäärän jäsentämisen helpottamiseksi olen jakanut opasteiden avulla välitettävän tiedon viiteen eri luokkaan: liikkuminen, toimintaohjeet, tärkeimmät palvelut, jatkuvasti päivittyvä tieto sekä pysyvämpi tieto (*Taulukko 3*):

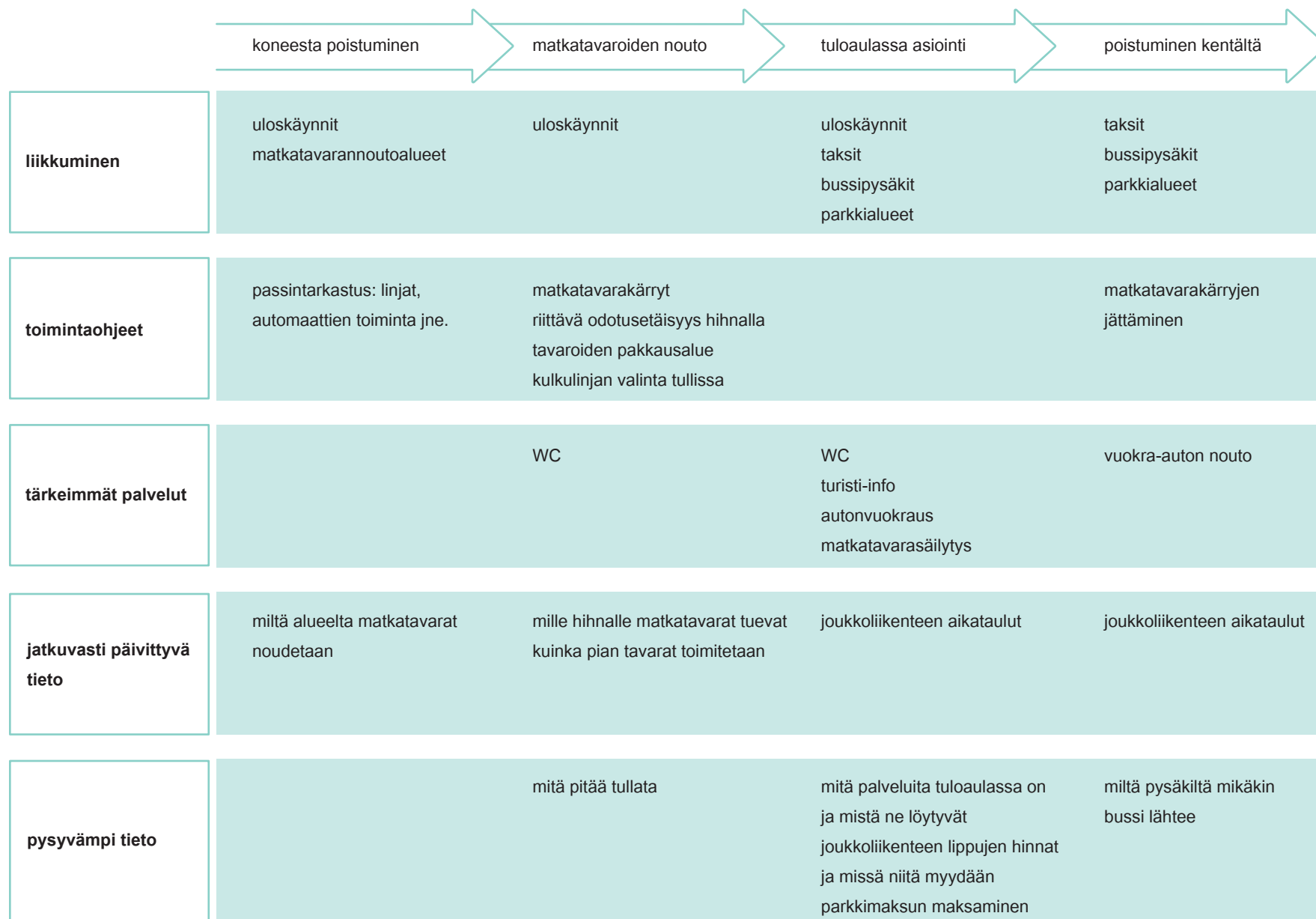
- Liikkuminen kattaa kaikkein tärkeimmät suuntaviitat, kuten uloskäynnit. Nämä opasteet toimivat eräänlaisena karttana, jonka avulla käyttäjät hahmottavat suuntia. Opasteiden tulisi olla selkeästi näkyvillä kaikkialta.
- Toimintaohjeet antavat tilannekohtaisia ohjeita siitä, miten ihmisten toivotaan käyttäytyvän. Tällaisia ovat esimerkiksi passintarkastuksessa EU:n kansalaiset ja muunmaalaiset eri jonoihin ohjaavat opasteet.
- Tärkeimmistä palveluista kertovat opasteet kertovat käyttäjille, mistä esimerkiksi lähin WC tai turisti-info löytyy. Tärkeimpiin palveluihin tulisi luokitella vain käyttäjille kaikkein olennaisimmat palvelut, sillä liiat opasteet tekevät tiedon löytämisestä vaikeaa.
- Jatkuvasti päivittyvä tieto on yleensä näytöllä esitettävää, yksityiskohtaista tietoa. Saapuvalla matkustajalla tämä tarkoittaa esimerkiksi joukkoliikenteen aikatauluja. Tietomäärän takia jatkuvasti päivittyvän tiedon lukeminen vaatii keskittymistä, joten näytöt tulisi otsikoida selkeästi ja niiden edustalle varata tilaa lukemiseen.

- Pysyvämpi tieto sisältää yksityiskohtaista ei-päivittyvää tietoa palvelusta, kuten esimerkiksi erilaisten oheispalveluiden sijainnit. Pysyvemmän tiedon tärkeys suhteessa muihin opasteisiin tulee punnita tarkasti, jotta olennainen ei huku tietotulvaan.

Kukin tietoluokka muodostaa oman opastekerroksensa, jotka limittyvät päällekkäin. Erottamalla eri luokkien opasteet toisistaan esimerkiksi koon tai värityksen avulla, voidaan helpottaa opasteiden lukemista: käyttäjät voivat rajoittaa tarkastelun vain tarvitsemansa tietoluokan sisään, ja jättää muut opasteet huomiotta. Tämän helpottamiseksi saman tietoluokan opasteiden tulisi olla hyvin yhtenäisiä. (*Kuva 32.*)

Riittävän yhtenäinen ilme myös eri tietoluokkien opasteiden välillä on tarpeellista, jotta viralliset opasteet olisi helppo erottaa esimerkiksi mainoksista (*Kuva 34*). Toisaalta voimakkaastikin poikkeavan ilmeen avulla jokin tietoluokka voidaan erottaa muista hyvin selvästi (*Kuva 33*).

Koon kasvattaminen on paljon käytetty keino korostaa tärkeimpiä opasteita. Jotta liialta tietotulvalta välttyttäisiin, on tärkeäkin yksityiskohtainen tieto kuitenkin esitettävä yleensä melko pienessä koossa. Tiedon löytämistä voidaan tällöin helpottaa otsikoimalla se riittävän näkyvästi. Otsikon tulisi olla samaa kokoluokkaa kuin muut yhtä tärkeät opasteet.





Kuva 32: Helsinki-Vantaalla tärkeimmät liikkumiseen liittyvät opasteet on erotettu muista keltaisen värin avulla. Opasteluokkien välinen kontrasti jää edelleen melko pieneksi.



Kuva 33: Poikkeavaa ilmettä voidaan käyttää tehokeinona, jos halutaan erottaa jokin opasteluokka muista hyvin selkeästi. Helsinki-Vantaalla tätä on hyödynnetty tuloaulan palveluita listaavassa opasteseinässä.

Kuva 34: Asiakkaan on pystyttävä helposti erottamaan viralliset opasteet esimerkiksi mainoksista. Kuvassa autovuokraamoiden kylttejä Helsinki-Vantaalla.

Tilankäytön ohjaaminen

Havainnointini perusteella olen huomannut, että lentokentän tilat voidaan jakaa niillä tapahtuvat toiminnan mukaan karkeasti neljään eri osa-alueeseen:



Kulkuväylät, joita pitkin ihmiset siirtyvät paikasta toiseen



Pysähdyspaikat, joihin jäädyään lyhytaikaisesti esimerkiksi kaivalemaan tavaroita, hahmottamaan ympäröivää tilaa ja juttelemaan ystävien kanssa



Oleskelualueet, joille jäädyään pidemmäksi aikaa lepäämään, syömään, tekemään töitä tai odottamaan



Palvelualueet, joilla toiminnan päätarkoitus on vuorovaikutus palvelua välittävän henkilökunnan tai laitteiden kanssa.

Samankaltaiset toiminnan laatuun perustuvat aluejaot toistuvat kaikkialla rakennetuissa ympäristöissä: liikumme teitä ja käytäviä pitkin, asioimme kaupan kassalla ja järjestelemme koteihimme oleskelualueita sohvista ja tuoleista. Tyypillisesti osaammekin intuitiivisesti määritellä kullekin alueelle tarkoitettua aktiivisuuden tason, ja pyrimme toimimaan sen mukaisesti. Puhelimeen puhuva autoilija ei pysähdy keskelle tietä, vaan ohjaa reunaan tehdäkseen tilaa liikkuville; jonotusnumeron ottanut pankissa asioija siirtyy laitteen edestä penkille odottamaan.

Tuloaulan kaltaisessa isossa tilassa, jossa ei ole erikseen rajattuja huoneita ja käytäviä, näiden alueiden hahmottaminen on tavallista vaikeampaa. Kun kulkuväylää ei ole rajattu muusta ympäristöstä mitenkään, sen keskelle pysähtyminen ei tunnu väärältä. Vastaavasti jos oleskelualue puuttuu sieltä, missä sellaiselle olisi tarvetta, ihmiset hakevat rennompia asentoja nojaamalla mihin tahansa tukeen, jonka löytävät - vaikka se olisi aikataulunäyttö, jonka edustan pitäisi olla aikatauluja tarkasteleville varattua palvelualueita.

Merkitsemällä eri alueiden roolit pohjapiirrokseen pystytään paremmin tiedostamaan toiminnan jakautuminen tilassa. Kun tähän yhdistetään havainnointia ja haastattelemaan kerätty tieto käyttäjien tarpeista, voidaan suunnitella tarkoituksenmukaisemmin ryhmiteltyjä tiloja.

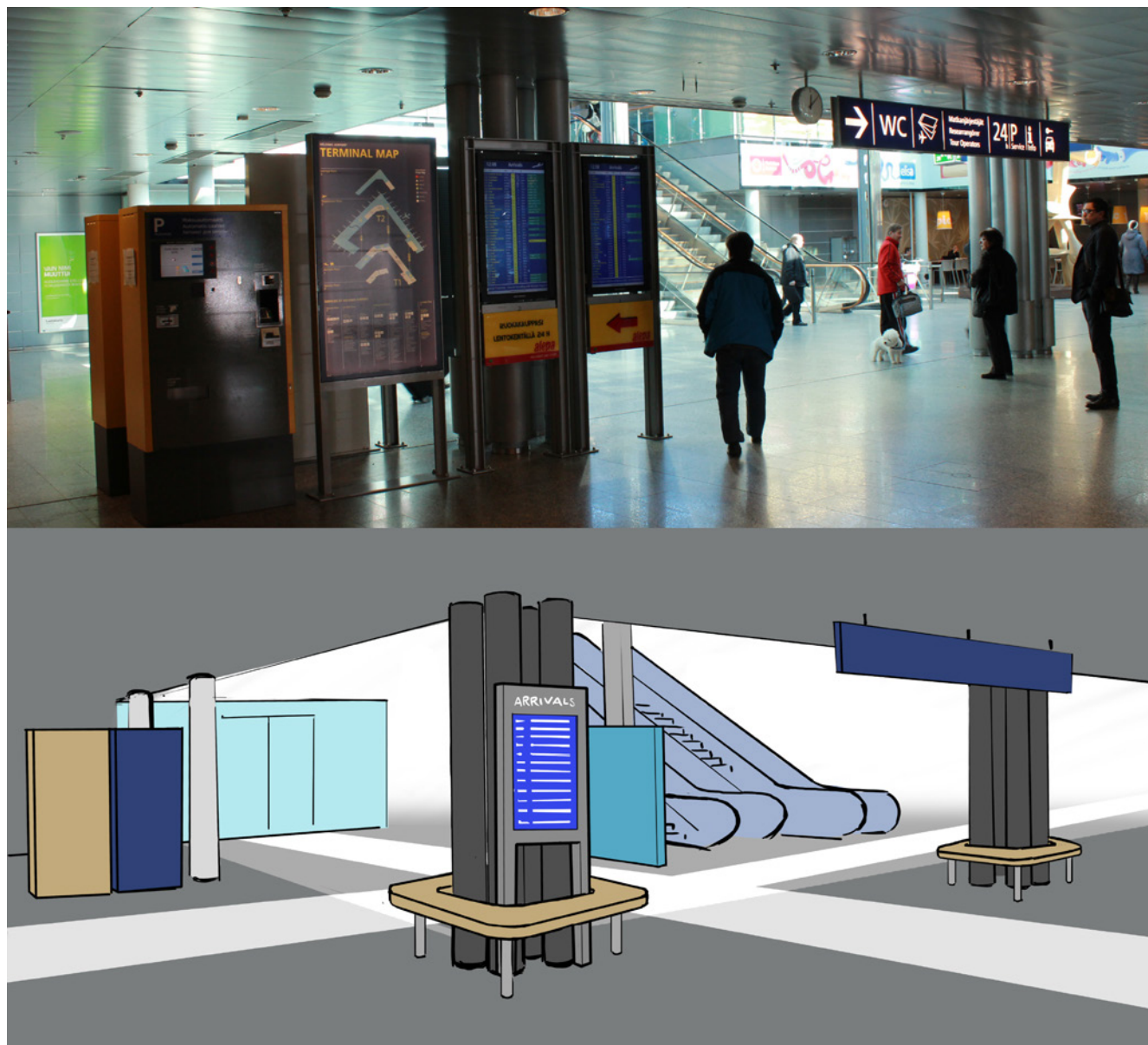
Jotta käyttäjät pystyisivät paremmin hahmottamaan eri alueiden roolit avoimessa tilassa, voidaan tilaa jakaa esimerkiksi merkitsemällä kulkuväylät erivärisen lattian avulla. Kulkuväyliä reunamilla tulisi olla pysähdyspaikaksi luokiteltavaa tyhjää tilaa, jotta ihmisten on mahdollista pitää kulkuväylät vapaana. Palvelualueet tulisi sijoitella siten, etteivät ne ole ristiriidassa luontevien pysähdyspaikkojen kanssa. Oleskelualueiden rauhallisempaa luonnetta taas voidaan korostaa rajaamalla niitä muusta tilasta esimerkiksi aitojen avulla.

Tilaesimerkki: Tuloalue 2A

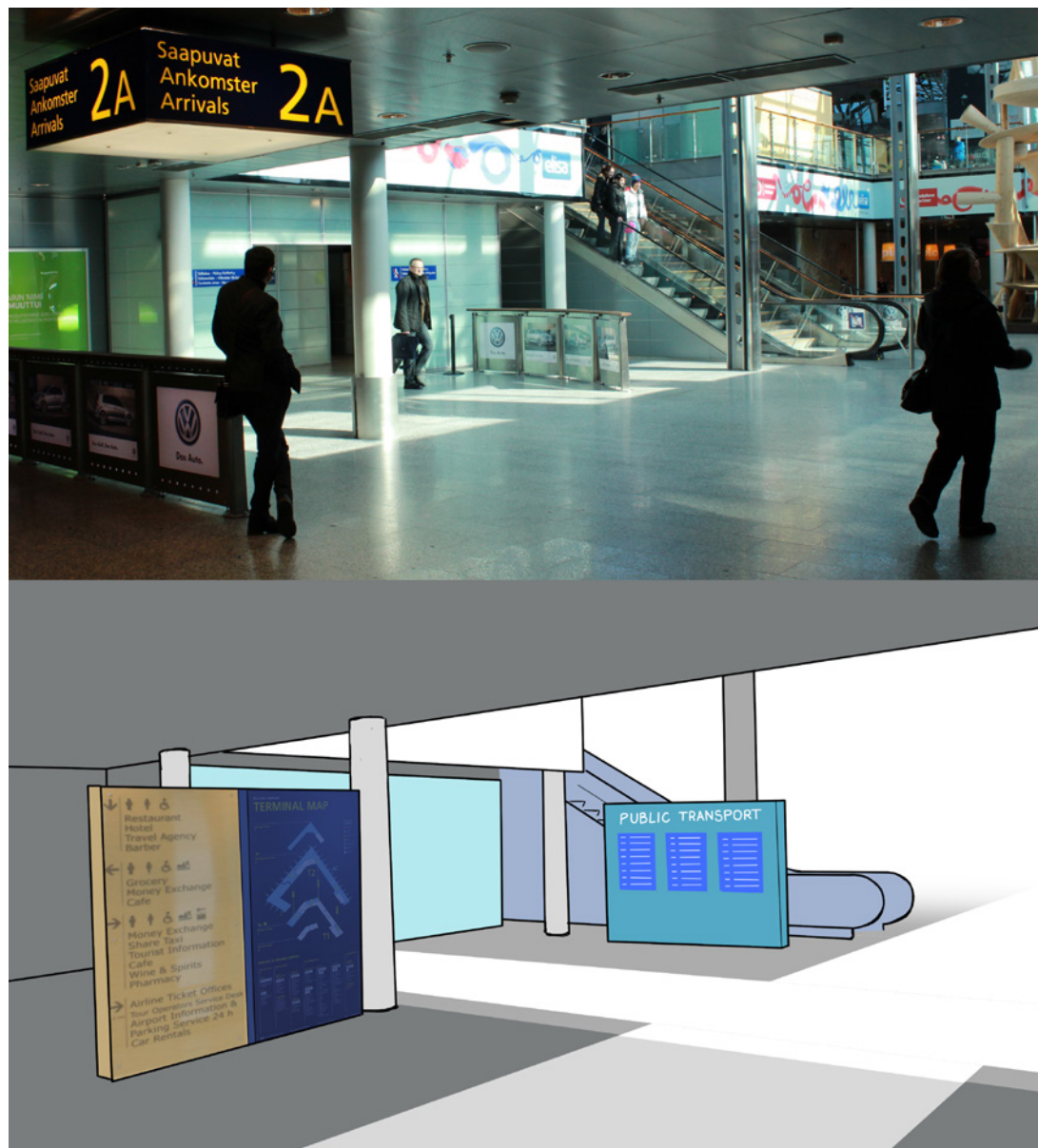
Tuloalueella 2A tilankäytön ongelmat painottuvat pysähdyspaikkojen ja oleskelualueiden vääränlaisen sijoitteluun. Tuloportin molemmilla puolilla on aidat, joiden takana saattajien ilmeisesti toivottaisiin odottavan tulijoita. Juuri kukaan ei kuitenkaan käytä näitä alueita, vaan saattajat jäävät seisomaan sinne tänne tukkien kulkuväyliä (*Kuva 35*). Kun lennolta saapuvat matkustajat tavaroineen vielä pysähtyvät samaan paikkaan tervehtimään saattajia, on syntyneestä ihmismuurista hyvin vaikea päästä läpi.



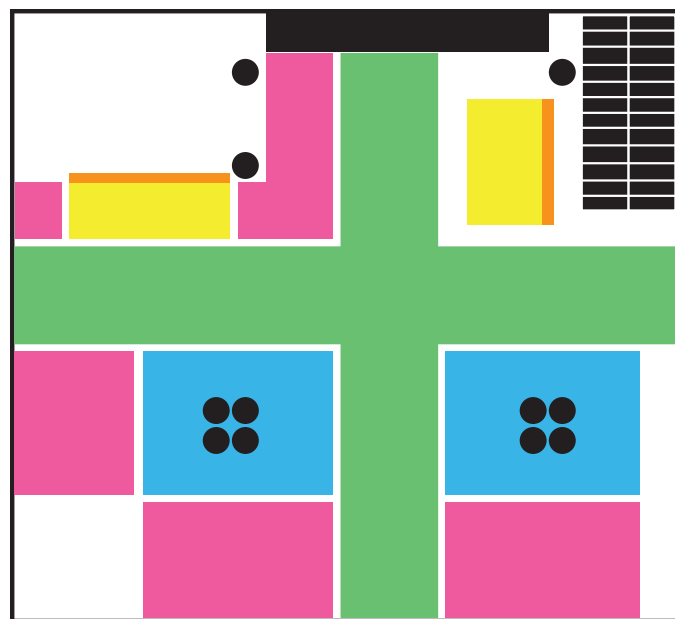
Kuva 35: Tuloaulassa 2A saattajat jäävät kulkuväylille seisomaan. Kuvassa kulkuväylät merkitty vihreällä ja palvelualueet keltaisella.



Kuva 36: Järjestämällä saattajille odotusalue luontevaan paikkaan, saadaan tuloalueen tilankäyttöä selkeytettyä ja liikkumista sujuvoitettua.



Kuva 37: Kaiteet tuloportin reunoilta voidaan poistaa ja tilaa hyödyntää opasteiden sijoittelussa.



Kulkuväylä



Pysähdyspaikka



Oleskelualue



Palvelualue

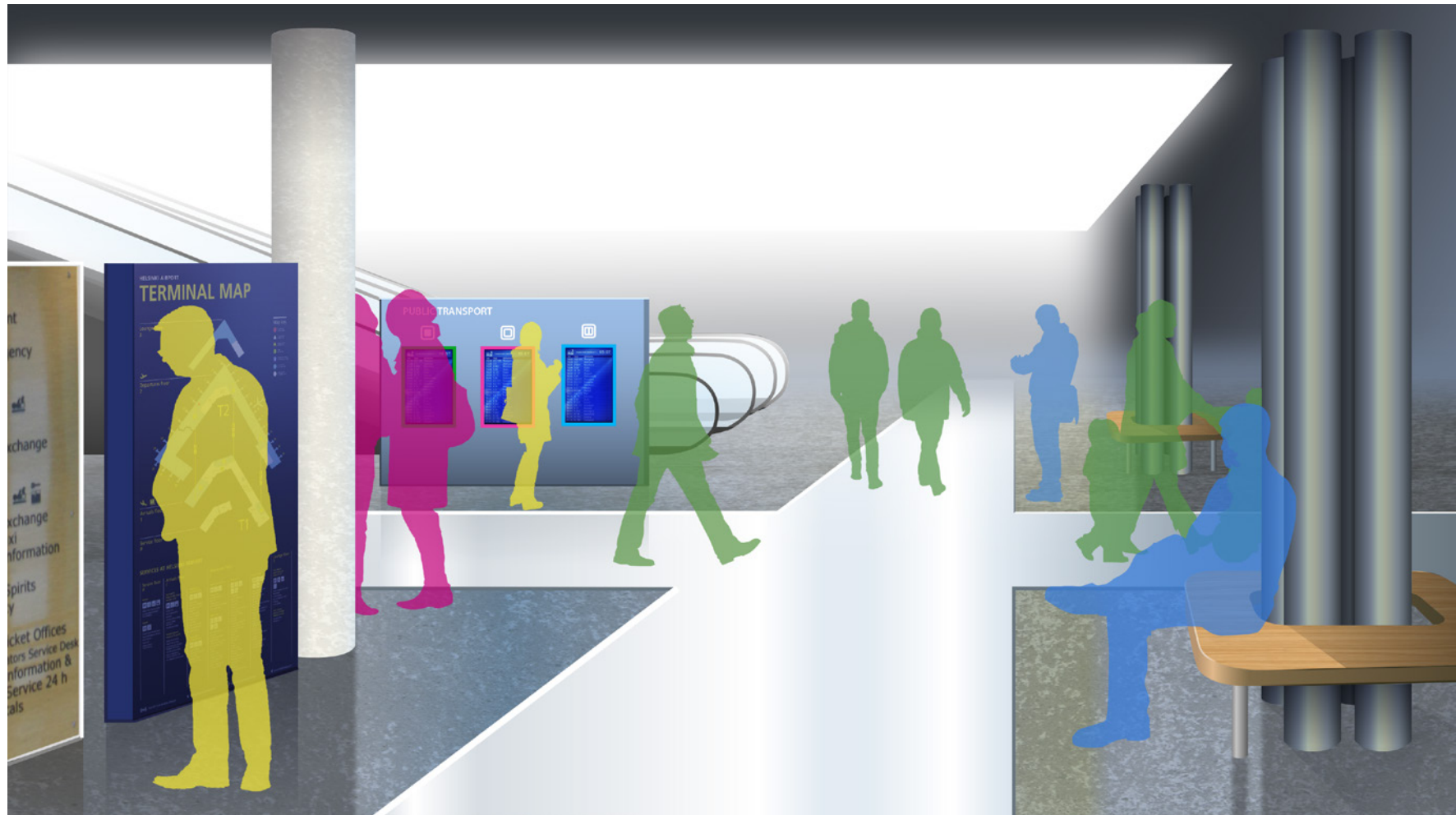
Kuva 38: Tuloalueen 2A pohjapiirros, johon on värein merkitty eri alueiden jakautuminen tilassa.

Ongelmiin kannattaa lähteä pureutumaan tekemällä saattajille oleskelualue tuloportin ja uloskäynnin väliin, jossa sen luonteva paikka vaikuttaisi olevan. Saattajien näköyhteyttä tuloportille haittaava opasterykelmä poistetaan, ja heille tarjotaan istumapaikkoja. Saapuvien lentojen aikataulut asetetaan hyvin näkyville. (Kuva 36.)

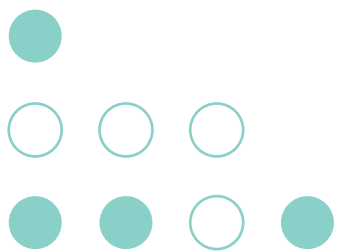
Aidat voidaan poistaa tuloportin vierustoilta, jotta reunoille jäävä tila saadaan paremmin käyttöön. Saapujan näkökulmasta portin vasemmalle puolelle pystytetään joukkoliikenteen aikataulut kertova infoseinä. Terminaalikartta ja muut tuloaulassa liikkuville tarkoitetut opastetaulut siirretään pääkulkuväylän reunalle. (Kuva 37.)

Vilkkain kulkuväylä erotetaan muusta tilasta hienovaraisesti värikontrastin avulla (Kuva 39). Vaalea lattiakaistale tuo myös raikkautta ja valoisuutta tummasävyiseen, hämärään tilaan.

Olen havainnollistanut tilan aluejakoa oheisen pohjapiirroksen avulla (Kuva 38). Pohjapiirros auttaa varaamaan kaikille toiminnoille riittävästi tilaa: palvelualueet erotetaan kulkuväylistä ja pysähdyspaikkojen vaatimaa tyhjää tilaa osataan kunnioittaa, eikä sitä tukita muilla toiminnoilla. Ihmiset toki käyttävät tilaa aina joustavasti, mutta hyvin jäsennellyt raamit ohjaavat tilankäyttöä tehokkaasti haluttuun suuntaan (Kuva 39).



Kuva 39: Hyvin jäsennellyssä tilassa ihmiset osaavat hahmottaa eri alueiden roolit.



Itsearviointi

Työn tuloksista

Opinnäytetyön lopputuloksen kannalta olisi ollut ehkä parempi, jos olisin pysynyt alkuperäisessä suunnitelmassa ja valinnut yhden idean, jonka olisin kehittänyt pidemmälle viedyksi konseptiksi. Nyt uuden rajauksen miettiminen välikritiikin jälkeen vei aikaa, ja suunnitteluohjeeseen valitsemieni teemojen käsittely jäi pakostakin kevyemmäksi kuin olisin halunnut, sillä syvällisempi paneutuminen olisi vaatinut lisää tutkimusta ja aikaa.

Oman oppimiseni kannalta laajempien teemojen miettiminen oli kuitenkin hyvä ratkaisu. Välikitiikin jälkeen tehty työ täydensi kuvan lentokentän ongelmista, ja sain monia kentän toimintaan liittyviä oivalluksia. Olisin halunnut päästä soveltamaan näitä oivalluksiani enemmän konkreettisiin suunnitelmiin, mutta aikaa ei valitettavasti riittänyt kuin yhden tilahahmotelman tekemiseen.

Opinnäytetyöni kallistui ylipäättään paljon tutkimuksellisempaan suuntaan, kuin alun perin oli tarkoitus. Lähtökohtaisesti olisin halunnut oikeasti suunnitella jotain, ja siksi välikritiikin jälkeen tehty päätös uudesta rajauksesta oli vaikea. Tutkimuksellisenkin työn tekeminen oli kuitenkin mielenkiintoista, koska se loi niin konkreettisesti pohjaa käytännön suunnittelutyölle.

Raportoinnin vaikeus

Melko varhaisesta vaiheesta lähtien oli selvää, että joutuisin tekemään työstäni kaksi raporttia: varsinaisen koululle palautettavan opinnäytetyön ja Finavialle palautettavan raportin. Sisällön rajaaminen näihin kahteen kokonaisuuteen oli todella vaikeaa. Kun työni lopputuloksesta tuli niin tekstipainotteinen, opinnäytetyölle asetettu pituusrajoitus muodostui todelliseksi rasitteeksi.

Aluksi meinasinkin kiertää pituusrajoituksen sisällyttämällä yksityiskohtaisen kuvauksen tutkimuksen etenemisestä Finavian raporttiin. Tiesin kuitenkin

koko ajan ettei siinä olisi mitään järkeä, sillä Finaviaa toidennäköisesti kiinnostaa lähinnä työn lopputulos. Päätin lopulta pituusrajoituksesta huolimatta sisällyttää kaiken olennaisen varsinaiseen opinnäytetyöhön. Finavian raporttiin tein tiivistetyn kuvauksen tutkimuksesta ja yksityiskohtaisen selvityksen lopputuloksista.

Mitä jäi käteen

Työn aikana sain lisää kokemusta erilaisten käyttäjätutkimusmenetelmien hyödyntämistä ja siitä, miten tutkimus kannattaa lentokentän tyyppisessä ympäristössä toteuttaa. Lisäksi sain hyvän käsityksen lentokentän toiminnasta ja lentomatkustajien tarpeista ja ongelmista kentällä, ja uskon että kertyneestä tiedosta on minulle hyötyä myös tulevaisuudessa. Opin myös projektinhallintaan liittyviä taitoja, kuten ajankäytön hallitsemista ja työhön kuluvien tuntien arvioimista.

Liitteet

passenger survey

Background information

Gender: ☐ male ☐ female

Age: _____

Home country: _____

From where did you fly to Helsinki-Vantaa?

What is/was the purpose of your travel?

☐ Holiday

☐ Work

☐ Visiting friends or family

☐ Other: _____

How are you going to continue your travel from the airport?

☐ Taxi

☐ Finnair city bus

☐ Public transport bus

☐ My own car

☐ Rental car

☐ Other: _____

What kind of traveler are you?

☐ Travelling is a part of my everyday life

☐ I like to plan my trips thoroughly and find out about different options myself

☐ I prefer trips organised by travel agencies because they're safe and easy

☐ I'm an adventurer

☐ I plan my trip on the go and don't stress too much

Mark if you agree:

☐ It was easy to find my way in the terminal

☐ The airport seems cluttered and confusing

☐ I feel welcome to Helsinki

☐ Automated services have less value than those delivered by people

What kind of services would you like to use after arriving to the airport?

☐ Money exchange

☐ ATM

☐ Other bank services

☐ Tourist information

☐ Bookstore

☐ Pharmacy

☐ Restaurant

☐ Luggage delivery service

☐ Other: _____

☐ Grocery store

☐ Bar

☐ Car rental

☐ Hotel reservation

☐ Post services

☐ Gift shop

☐ Laundry service

The airport should offer more information about...

☐ Public transportation

☐ Moving around in the city (maps, important locations etc.)

☐ Hotels

☐ Shopping

☐ Exhibitions and attractions in Helsinki

☐ Restaurants and nightlife in Helsinki

☐ Finnish culture

☐ Worldwide news

☐ Other: _____

Which overall grade would you give to Helsinki-Vantaa airport?

☐ 5 - excellent

☐ 4 - good

☐ 3 - average

☐ 2 - fair

☐ 1 - poor

Was there something exceptionally good in the airport service? What?

What should the airport improve in their service?

thank you!

matkustajakysely

Taustatiedot

Sukupuoli: ☐ mies ☐ nainen

Ikä: _____

Kotimaa: _____

Mistä lensit Helsinki-Vantaalle?

Mikä on/oli matkasi tarkoitus?

☐ Lomamatka

☐ Työmatka

☐ Ystävien tai sukulaisten luona vierailu

☐ Muu: _____

Kuinka aiot jatkaa matkaasi lentokentältä?

☐ Taksilla

☐ Finnair city bussilla

☐ Julkisen liikenteen bussilla

☐ Omalla autolla

☐ Vuokra-autolla

☐ Muu: _____

Minkälainen matkailija olet?

☐ Matkustaminen on osa jokapäiväistä elämäni

☐ Haluan suunnitella matkani huolellisesti ja ottaa itse selvää erilaisista vaihtoehdoista

☐ Suosin matkatoimistojen järjestämiä matkoja, sillä ne ovat turvallisia ja helppoja

☐ Olen seikkailija

☐ Suunnittelen matkani tien päällä enkä huoli turhia

Rastita jos olet samaa mieltä:

☐ Terminaaliissa oli helppo löytää tiensä

☐ Lentokenttä vaikuttaa sekavalta

☐ Tunnen itseni tervetulleeksi Helsinkiin

☐ Automatisoidut palvelut eivät ole yhtä arvokkaita kuin ihmisten toimittamat

Minkälaisia palveluita haluaisit käyttää lentoasemalle saapumisen jälkeen?

☐ Rahankvaihto

☐ Pankkiautomaatti

☐ Muut pankkipalvelut

☐ Turisti-info

☐ Kirjakauppa

☐ Apteekki

☐ Ravintola

☐ Matkatavaroiden kuljetuspalvelu

☐ Muu: _____

☐ Ruokakauppa

☐ Baari

☐ Autovuokraamo

☐ Hotellinvarauspalvelu

☐ Posti

☐ Lahjatavaraliike

☐ Pesula

Lentokentän tulisi tarjota enemmän tietoa...

☐ Julkisesta liikenteestä

☐ Kaupungilla liikkumisesta (kartat, tärkeät maamerkit)

☐ Hotelleista

☐ Shoppailusta

☐ Näyttelyistä ja nähtävyyksistä Helsingissä

☐ Ravintoloista ja yöelämästä Helsingissä

☐ Suomalaisesta kulttuurista

☐ Utisista maailmalla

☐ Muu: _____

Minkä kokonaisarvosanan antaisit Helsinki-Vantaan lentoasemalle?

☐ 5 - erinomainen

☐ 4 - hyvä

☐ 3 - keskinkertainen

☐ 2 - tyydyttävä

☐ 1 - huono

Oliko lentokenttäpalvelussa jotain erityisen hyvää? Mitä?

Mitä lentokentän tulisi parantaa palvelussaan?

kiitos!

Lähteet

Aéroports de Paris, a

Hospitality event services

<http://www.aeroportsdeparis.fr/ADP/en-GB/Professionnels/Aeroportuaire/hospitality-event-services/>

29.12.2012

Aéroports de Paris, b

Crossing borders easily

<http://www.aeroportsdeparis.fr/ADP/en-GB/Passagers/Procedure-practical-information/Crossing-Borders-Easily/>

29.12.2012

Aéroports de Paris, c

Aéroports de Paris Twitter

<https://twitter.com/aeroportsparis>

29.12.2012

Aéroports de Paris, d

Mobile services

http://www.aeroportsdeparis.fr/ADP/en-GB/Passagers/services/practical_services/information/mobile-services.htm

29.12.2012

Airport Authority Hong Kong, a

Airport ambassador

<http://www.hongkongairport.com/eng/passenger/arrival/t1/airport-services-facilities/airport-ambassador.html>

29.12.2012

Airport Authority Hong Kong, b

Meet and assist service

<http://www.hongkongairport.com/eng/passenger/arrival/t1/airport-services-facilities/ancillary-passenger-services/meet-and-assist-service.html>

29.12.2012

Airport Authority Hong Kong, c

Baggage delivery service

<http://www.hongkongairport.com/eng/passenger/arrival/t1/baggage/porter-services.html>, <http://www.hongkongairport.com/eng/passenger/arrival/t1/baggage/home-baggage-pick-up-delivery-service.html>

29.12.2012

Airport Authority Hong Kong, d

Hong Kong Tourism Board visitor information services

<http://www.hongkongairport.com/eng/passenger/arrival/t1/visa-tourism-info/hong-kong-tourism-board-visitor-information-counters.html>

29.12.2012

City of Atlanta

Airport volunteer program overview

<http://www.atlanta-airport.com/Airport/Airport%20Volunteer/>

29.12.2012

David Jarach (2005)

Airport marketing: Strategies to cope with the new millennium environment

Ashgate

Finavia, a

Finavia lyhyesti

<http://www.finavia.fi/tietoafinaviasta/finavia-yrityksena/finavia-lyhyesti>

30.12.2012

Finavia, b

Helsinki-Vantaa lyhyesti

<http://www.helsinki-vantaa.fi/enemman-tietoa/helsinki-vantaa-lyhyesti>
30.12.2012

Finavia, c

Kansainvälisen reittiliikenteen matkustajat 2012

<http://www.finavia.fi/files/kronodoc/2284/213006/Reittiliikenteen%20kv%20matk%20suo-fi.pdf>
30.12.2012

Finavia, d

Finavia yrityksenä

<http://www.finavia.fi/tietoafinaviasta/finavia-yrityksena>
30.12.2012

Finavia, e

Asiakaskokemus

<http://www.finavia.fi/tietoafinaviasta/finavia-yrityksena/asiakaskokemus>
30.12.2012

Finavia, f

Taksit

<http://www.helsinki-vantaa.fi/kulkuyhteydet/taksit>
16.1.2013

Finavia, g

Hotellit

<http://www.helsinki-vantaa.fi/palvelut/hotellit>
16.1.2013

Finavia, h

Pysäköintipalvelut

<http://www.helsinki-vantaa.fi/kulkuyhteydet/pysakointi/lomaparkki>, <http://www.helsinki-vantaa.fi/kulkuyhteydet/pysakointi/pysakointipalvelut>
16.1.2013

Finnair (2012)

Finnair city bus aikataulu

http://media.finnair.com/files/pdf/FINNAIR_CITY_BUS_TIMETABLE.pdf
16.1.2013

Harri Rauhamäki, Jorma Mäntynen, Tommi Mäkelä, Essi Sinisalo & Hanna Kalenaja (2006)

Lentoliikenne ja lentoasemat

Tampereen teknillinen yliopisto

Jane Fulton Suri

Empathic design: informed and inspired by other people's experience

Empathic design

Edited by: Ilpo Koskinen, Katja Battarbee, Tuuli Mattelmäki

IT Press 2003

LHR Airports Limited, a

Meeting points

<http://www.heathrowairport.com/heathrow-airport-guide/arriving-passengers/meeting-points>
29.12.2012

LHR Airports Limited, b

Immigration and passports

<http://www.heathrowairport.com/heathrow-airport-guide/arriving-passengers/immigration-and-passports>

LHR Airports Limited, c

First time in Britain?

<http://www.heathrowairport.com/heathrow-airport-guide/arriving-passengers/first-time-in-britain>

29.12.2012

LHR Airports Limited, d

How to arrive at Heathrow

http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=WTMmjC2boal

29.12.2012

Liikennevirasto (2012)

Kehärata animaatio

<http://www.youtube.com/watch?v=Tvhi3y5A-40&feature=youtu.be&hd=1>

21.1.2013

Kuvien lähteet

Kuva 1

Finavia

<http://www.helsinki-vantaa.fi/enemman-tietoa/kartat-ja-kuvat/palvelukartta>

15.3.2013

Kuva 3

Aéroports de Paris

<http://en.paris-lifestyle.fr/>

15.3.2013

Kuva 9

Helsingin kartta

Kaupunkimittausosasto, Helsinki 2002

<http://ecmlpkdd.cs.helsinki.fi/pics/hkimap.gif>

18.3.2013